



Distribution Partner



# Рішення Cisco Smart Net Total Care

СТИСЛИЙ ДОВІДНИК



**MEGATRADE**  
service center



## Розділ 1. Основні характеристики сервісної підтримки

▪ Компоненти пакета послуг Cisco Smart Net Total Care	6
▪ Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care	7
▪ Порівняння стандартної гарантії та сервісного контракту	8
▪ Порівняльна таблиця компонентів гарантії та сервісного контракту	9
▪ Warranty finder – інструмент для пошуку терміну дії стандартної гарантії	10
▪ Service finder – інструмент для пошуку розширеної сервісної гарантії	11
▪ Service Availability Matrix tool – матриця територіальної доступності сервісних контрактів	12
▪ Продовження сервісного контракту	13
▪ Платна сервісна перевірка працездатності обладнання Compliance check	14

## Розділ 2. Опис компонентів сервісних контрактів

▪ Центр технічної підтримки Cisco TAC (Technical Assistance Center)	16
▪ Авансова заміна обладнання	18
▪ Доступність авансової заміни в містах України	19
▪ Оновлення операційної системи Cisco IOS	20
▪ Розширений доступ на сайт cisco.com	21
▪ Cisco Smart Call Home – проактивна діагностика мережі	22
▪ Інтелектуальні можливості сервісу Smart Net Total Care	23
▪ Портал Smart Net Total Care	24
▪ Управління життєвим циклом продуктів	25

## Розділ 3. Правила користування сервісними контрактами Smart Net

▪ Реєстрація нового користувача на cisco.com	28
▪ Асоціація CCO ID із сервісним контрактом	29
▪ Відкриття операційного кейса в Customer Service Hub	32
▪ SAMT – інструмент для моніторингу та управління доступом до сервісних контрактів	34
▪ Управління сервісними контрактами. Робота в CCW-R	35
▪ Послідовність дій у разі виникнення сервісного випадку	37
▪ Контакти служби технічної підтримки	38
▪ Пріоритети запитів на обслуговування	39
▪ Створення сервісного запиту через web-форму	41
▪ Створення сервісних запитів за e-mail і телефоном	42
▪ Заміна непрацездатного обладнання, RMA	43
▪ Повернення непрацездатного обладнання	43
▪ Причини затримок заміни обладнання	44

## Розділ 4. Сервісне портфоліо

▪ Технічні сервіси Smart Net Total Care – Technical Support Services	46
▪ CON-SNT – Smart Net Total Care	47
▪ CON-OS – Smart Net Total Care Onsite	48
▪ CON-ECDN – Cisco Telepresence Service	49
▪ CON-SU – Signature Updates	50
▪ CON-SBS – Small Business Service	51
▪ CON-SAS – Software Application Support	52
▪ CON-ECMU – Software Service	52
▪ Установлення порталу Cisco Smart Net Total Care	53
▪ Ice breaker Smart IB	55
▪ Таблиця сервісних контрактів	57

## Розділ 5. Корисна інформація

▪ Корисні посилання	58
---------------------	----

Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care покриває як базове обладнання, так і більшість мінорних компонентів, що входять до нього. Будь ласка, переконайтеся, що все необхідне обладнання покрито чинним сервісним контрактом.

Список обладнання, покритого сервісом, можна дізнатися за номером контракту за допомогою центру управління сервісними контрактами CCW-R ( Cisco Commerce Workspace Renewal, Software Subscriptions and Services <https://ccrc.cisco.com/ServiceContract/contract/> ). Доступ до CCW-R можливий за логіном (CCO) і паролем або ж через організацію, що продала вам контракт.

Детальну інформацію про те, що таке сервісний контракт і як скористатися всіма його можливостями, ви зможете знайти в цій брошурі.

Дякуємо за вибір продукції Cisco.



# Розділ 1. Основні характеристики сервісної підтримки

## Компоненти пакета послуг Cisco Smart Net Total Care

Сервісна підтримка типу Smart Net мігрувала в найновішу підтримку Smart Net Total Care з інтелектуальними можливостями, які допоможуть проактивно управляти мережею. Рішення Cisco Smart Net Total Care надає ресурси підтримки для продовження життєвого циклу встановлених у вас мережних пристроїв Cisco Systems:

- онлайн і телефонний доступ до технічних і технологічних експертів Cisco 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік;
- можливість заміни апаратних засобів протягом 24 годин;
- моніторинг роботи мережних пристроїв у режимі реального часу;
- оновлення програмного забезпечення на вимогу;
- можливості для підвищення професійного рівня ваших співробітників.

Доступність і продуктивність – ось основні вимоги, які висувають до будь-якого мережного пристрою. Зараз, коли мережі перетворилися на основний компонент бізнесу, їхнє значення різко зросло. Тепер важливими критеріями є не лише постійна готовність мережі до роботи при розумних і передбачуваних витратах, а і підвищення якості та продуктивності праці в усій компанії за її допомогою.

Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care надасть вашій компанії необхідні послуги з підтримки мережі. У результаті ваші співробітники отримують доступ до технологічних знань і передового досвіду Cisco, а мережні пристрої працюють з високою надійністю і продуктивністю. Сервісний контракт можна замовити на термін, кратний 1 року, або до дати закінчення підтримки обладнання (End of Support date).

Сервісні компоненти	Переваги для клієнта	
Доступ до інтерактивного порталу SNTC	Доступ до найкращих технічних фахівців з усього світу	Зниження капітальних вкладень і ризиків простою мереж
Розширений доступ до порталу cisco.com	Підвищена стабільність роботи пристроїв	Зниження операційних витрат
Доступ до служби технічної підтримки	Доступність авансової заміни з виїздом технічного фахівця	Продуктивне використання ресурсів ІТ-персоналу спільно з технічними і технологічними фахівцями Cisco
Поліпшення й оновлення програмного забезпечення Cisco IOS		
Діагностика мережних пристроїв		
Авансова заміна обладнання з опціональними можливостями		

Опис компонентів сервісної підтримки також можна знайти за посиланням: <https://www.cisco.com/go/sntc>

# Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care

1.	2.	3.	4.	5.
Авансова заміна обладнання	Cisco TAC	Підтримка ПЗ	cisco.com	Інтелектуальні можливості
Заміна обладнання з локального складу  Доставка на адресу замовника	Глобальний та цілодобовий центр технічної підтримки допомагає фахівцям у розв'язанні складних мережних проблем	Оновлення Cisco IOS® і прикладного ПЗ підвищує ефективність інвестицій в обладнання Cisco	Доступ до інформаційних ресурсів і навчання	Управління базою встановленого обладнання, сервісними контрактами, життєвим циклом продуктів, попередження безпеки та оповіщення про продукти

- Отримання основних і проміжних релізів програмного забезпечення Cisco IOS через сайт (<http://cisco.com/go/software>) або на фізичних носіях (на вимогу).
- Постійний (24x7) авторизований доступ до сайту [www.cisco.com](http://www.cisco.com)
- Постійний (24x7x365) доступ до центру технічної підтримки (Cisco TAC) за телефоном, e-mail або web для вирішення та ескалацій критичних проблем. На всі заявки про апаратну, конфігураційну або програмну проблеми з рівнями пріоритетності 1 і 2 співробітники центру TAC Cisco дадуть відповідь протягом однієї години на цілодобовій основі. На звернення з пріоритетом 3 або 4, що надійшли в позаурочний час, відповідь буде дана не пізніше наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 за місцевим часом.
- Упереджувальна заміна запчастин (доставка кур'єрською службою) протягом 4 годин або наступного робочого дня (залежно від обраного рівня сервісу) з моменту прийняття рішення про необхідність заміни (привласнення номера заміни RMA – Return Material Authorization).
- Портал Smart Net Total Care забезпечує безпечний доступ до детальних даних про пристрої в мережі, а також надає інтерактивну панель управління, на яку виводиться інформація, необхідна для прискорення процесу розв'язання проблем. На порталі виконується детальний аналіз даних пристрою, зібраних з бази встановленого обладнання, після чого ця інформація доповнюється даними служби підтримки Cisco. У результаті ви отримуєте практичні рекомендації для подальших дій. На цьому порталі ви зможете управляти доступом користувачів, конфігурувати і створювати звіти. Портал надає доступ до попереджень про безпеку мережі та повідомлень про продукти, інформації про життєвий цикл продуктів і покриття сервісними контрактами Cisco.
- Моніторинг працездатності мережних пристроїв з послугою оповіщення.

## Обслуговування пристроїв Cisco за допомогою сервісного контракту дає змогу:

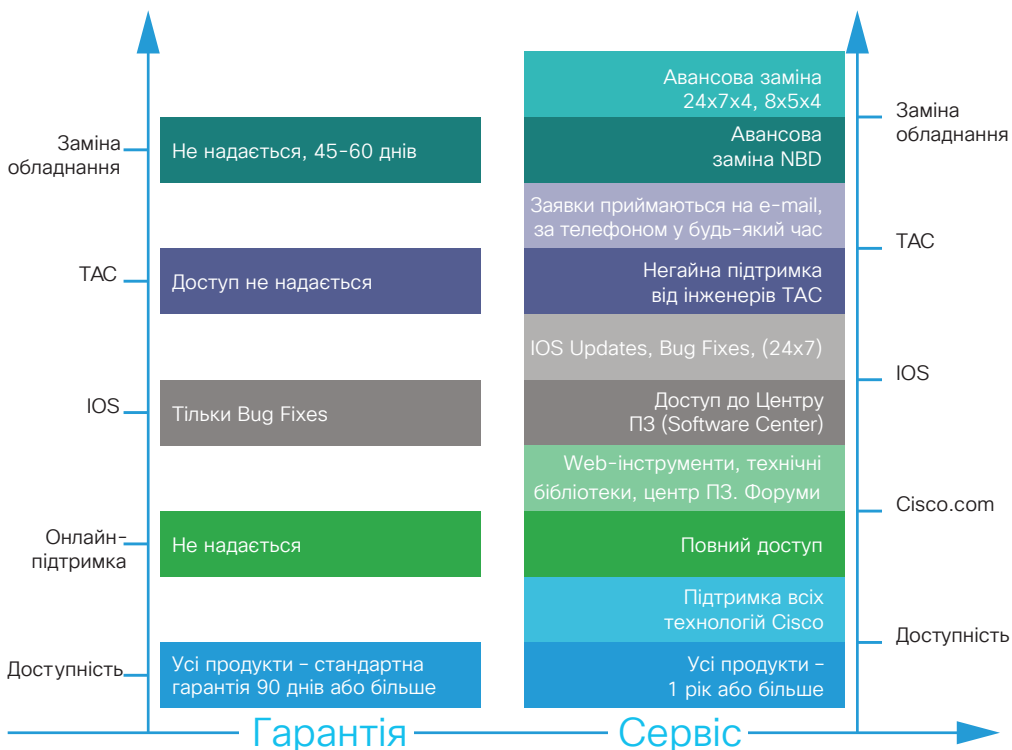
- Підвищити доступність, надійність і продуктивність.
- Розширити можливості та продуктивність без придбання нових програмних і апаратних засобів.
- Подовжити життєвий цикл пристроїв.

# Порівняння стандартної гарантії та сервісного контракту

Стандартна гарантія передбачає заміну несправного обладнання Cisco новим обладнанням. Заміна здійснюється партнером зі складу дистриб'ютора. У разі відсутності гарантійної позиції на складі дистриб'ютора гарантійна заміна може бути проведена в термін від 45 до 60 днів. Стандартна гарантія обмежена за тривалістю дії та не включає в себе компоненти Cisco TAC, оновлення програмного забезпечення або будь-яку з додаткових переваг, отриманих під час активації сервісного контракту розширеної гарантії Cisco Service.

Детальну інформацію про терміни дії стандартної гарантії на продукти Cisco ви зможете знайти за посиланням: <http://cisco.com/go/warranty/>

## Гарантія чи сервіс





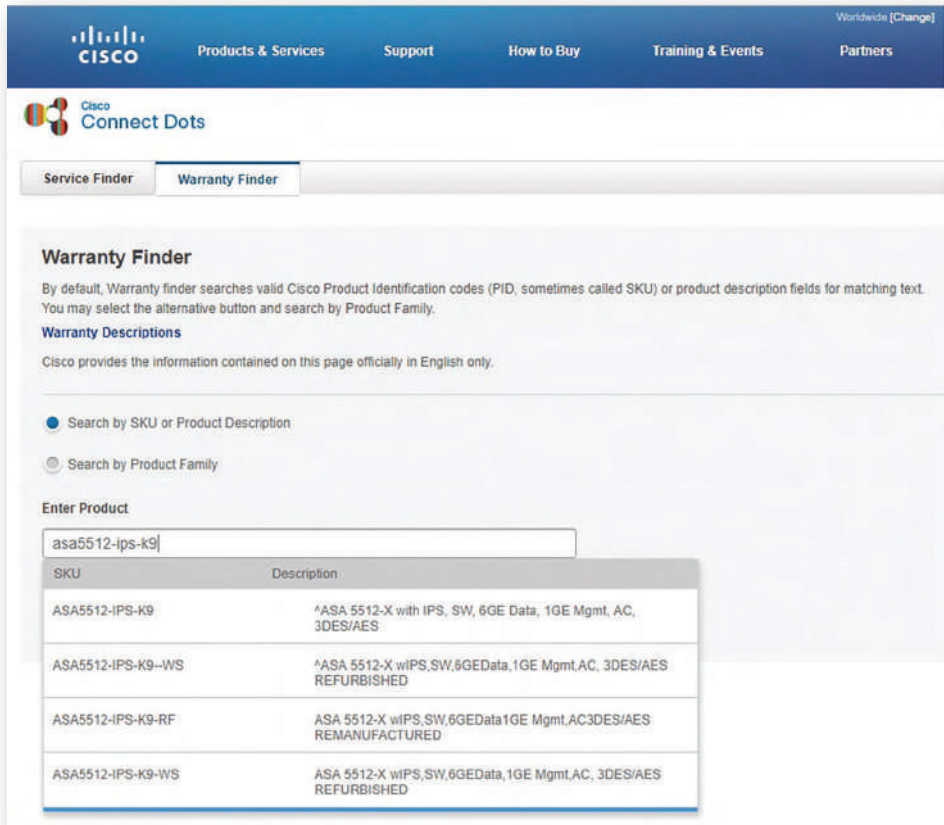
## Порівняльна таблиця компонентів гарантії та сервісного контракту

Доступний сервіс	Smart Net Total Care	Smart Net Total Care Onsite	Стандартна гарантія 90 днів	Стандартна гарантія 1 рік	Умовно-вічна стандартна гарантія 5 років після зняття з виробництва
Технічне обслуговування релізів для роботи програмного забезпечення системи (на вимогу)	Так	Так	Ні	Ні	Ні
Можливість поліпшень і оновлень програмних релізів	Так	Так	Ні	Ні	Ні
Розширений доступ до порталу cisco.com	Так	Так	Ні	Ні	Ні
Підтримка TAC	Так	Так	Ні	Ні	Ні
24-годинний доступ до TAC	Так	Так	Ні	Ні	Ні
<b>Авансова заміна обладнання</b>					
8x5xNBD	Так	Так	Ні	Ні	Ні
8x5x4	Так	Так	Ні	Ні	Ні
24x7x4	Так	Так	Ні	Ні	Ні
Віезд інженера з авансовою заміною	Ні	Так	Ні	Ні	Ні

# Warranty finder – інструмент для пошуку терміну дії стандартної гарантії

Дізнатися термін дії та компоненти стандартної гарантії можна за посиланням: <http://www.cisco-warrantyfinder.com>

У поле пошуку слід ввести модель обладнання:



**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,6GEData1GE Mgmt,AC3DES/AES REMANUFACTURED
ASA5512-IPS-K9-WS	ASA 5512-X w/IPS,SW,6GEData,1GE Mgmt,AC, 3DES/AES REFURBISHED

Приклад результату пошуку сервісних контрактів для пристрою мережної безпеки Cisco 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 – інструмент для пошуку розширеної сервісної гарантії

Підібрати сервісну підтримку Smart Net Total Care до обладнання Cisco можна на сторінці <http://www.cisco-servicefinder.com>

У поле пошуку слід ввести продуктивний номер SKU обладнання 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**

ASA5512-IPS-K9

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

Приклад результату пошуку сервісних контрактів для пристрою мережної безпеки 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 8X5XNED CON-SNT-A12IP99	RMA	✓	✓	✓	✓
<b>Cisco Optional Service</b>					
C4P SNTC 24X7X4O9 CON-OSP-A12IP99	RMA plus Onsite	✓	✓	✓	✓
C4S SNTC 8X5X4O9 CON-OSE-A12IP99	RMA plus Onsite	✓	✓	✓	✓
SNTP SNTC 24X7X4 CON-SNTP-A12IP99	RMA	✓	✓	✓	✓

# Service Availability Matrix Tool – матриця територіальної доступності сервісних контрактів

Перевірити доступність сервісного контракту для вашого населеного пункту можна за допомогою web-інструменту Cisco «Матриця територіальної доступності»: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/>

1. Необхідно заповнити форму (як приклад показано пошук доступності Smart Net для пристрою мережної безпеки ASA5512-IPS-K9 у Києві).

**Service Availability Matrix: Search**

Search by Address     Search by Install Site ID

Install Site ID:\*

Theatre:\*

Country:\*

State/Province:

City:++

City:\*\*                      and/or                      Postcode:++ NNNNN

Product Family:

Product:\*

Product:# (See the bullet on right)

Result:

Table     Email to

Find Service Availability

2. Вказавши всі необхідні дані у формі та натиснувши кнопку «Пошук доступних сервісів», ви отримаєте інформацію про доступні рівні сервісної підтримки.

**Result**

Showing Service Availability for: KIEV 03048

	Standard				Premium							
	SDS <small>inter-</small> national	SDS Local	8x5xNBD	8x7xNCD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	Onsite 8x5xNBD	Onsite 8x7xNCD	Onsite 8x5x4	Onsite 24x7x4	Onsite 24x7x2
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > UKRAINE > NO STATE > KIEV 03048												
ASA5512-IPS-K9	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex	Rule Ex
	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	Y	N

## Продовження сервісного контракту

Дію сервісного контракту можна продовжити протягом 30 днів з моменту закінчення попереднього контракту. Після завершення цього терміну підмінне обладнання буде вивезено з локального сервісного складу, і при новому замовленні Cisco Systems буде необхідно 30 днів на наповнення локального складу підмінною позицією.

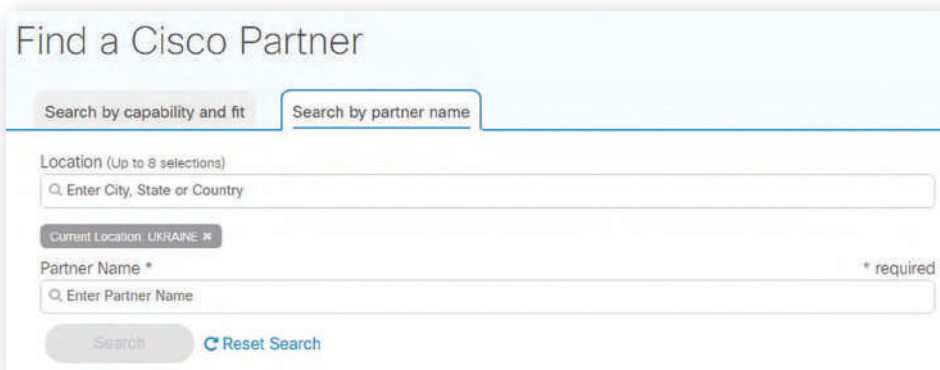
Для деяких продуктів Cisco сервісна підтримка є обов'язковою для забезпечення повного функціоналу:

- міжмережний екран Cisco ASA з модулем запобігання вторгненням IPS виробляє фільтрацію мережного потоку за наявності актуальних баз сигнатур, тільки при покритті чинним сервісним контрактом;
- програмне забезпечення VMWareESXi і vSphere неможливо замовити без розширеної гарантії Smart Net Total Care;
- контакт-центри Cisco Express і Enterprise дозволяють звернення до центру технічної підтримки при кожній інсталяції.

Таким чином, платна розширена гарантія є невід'ємною частиною комплексного технічного рішення Cisco.

Продовження є можливим для контрактів, що закінчуються, на термін від 1 року до дати End of Support.

Продовжити сервісний контракт ви зможете, звернувшись до авторизованого реселлера Cisco. Список доступних партнерів для замовлення продовження доступний за допомогою web-додатку «Місцезнаходження Партнерів» (Partner Locator: <http://cisco.com/go/partnerlocator>)



The screenshot shows the 'Find a Cisco Partner' search interface. It features two tabs: 'Search by capability and fit' and 'Search by partner name', with the latter being active. Below the tabs is a search area with a 'Location (Up to 8 selections)' section containing a text input field with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Enter City, State or Country'. Below this is a button labeled 'Current Location: UKRAINE: \*'. The 'Partner Name \*' section includes another text input field with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Enter Partner Name', followed by a '\* required' label. At the bottom of the search area are two buttons: 'Search' and 'Reset Search'.

# Платна сервісна перевірка працездатності обладнання Compliance Check

У разі покриття сервісною підтримкою обладнання, яке може розцінюватися як потенційно поламане (ніколи не покривалося сервісним контрактом або довго не покривалося, вчасно не продовжена сервісна підтримка, придбане не в авторизованого постачальника), може виникнути потреба у платній інспекції.

Інспекція проводиться на рівні шасі, і плата за неї не повертається. Перевірка зазвичай триває 14-21 день.

Як відбувається процес інспекції:

1. Партнер і замовник підтверджують, що згодні зробити інспекцію.
2. Cisco надає анкету-документ для заповнення. У документ необхідно внести інформацію про обладнання для перевірки, місця перевірки і стан мережі, включно з Show tech file, та надіслати на адресу [services-compliance-support@cisco.com](mailto:services-compliance-support@cisco.com)
3. Якщо документ заповнений повністю і коректно, Cisco створює квоту для розміщення замовлення на інспекцію.
4. Використовуючи SKU (парт-номер), наданий у квоті, дистриб'ютор може розмістити замовлення. Приблизні ціни:

Парт-номер	Ціна
ASF-CEI-G-INSP-LC <b>Low Complexity</b>	596 \$
ASF---CEI---G---INSP---MC <b>Medium Complexity</b>	718 \$
ASF-CEI-G-INSP-HC <b>High Complexity</b>	994 \$

5. Після розміщення замовлення інспекція буде проведена в замовника в термін від 5 до 7 днів.
6. Якщо обладнання пройшло перевірку, то на нього можна розмістити замовлення на сервісний контракт.
7. Якщо обладнання не пройшло перевірку, розмістити замовлення на сервісний контракт не можна.

Якщо ви не хочете проходити перевірку, можна замовити нове обладнання або refurbished.

З інформацією про платну інспекцію обладнання в разі покриття сервісним контрактом можна ознайомитися за посиланням: <https://www.cisco.com/go/inspection>



## РОЗДІЛ 2. ОПИС КОМПОНЕНТІВ СЕРВІСНИХ КОНТРАКТІВ

## Центр технічної підтримки Cisco TAC (Technical Assistance Center)

Центр технічної підтримки (Cisco TAC) доступний і надає послуги в режимі 24x7x365 всім замовникам, які мають чинну угоду про сервісне обслуговування CSA (Cisco Service Agreement).

Звернутися до центру технічної підтримки можна за допомогою локального прямого телефону, e-mail або через web-сайт. Cisco TAC доступний у будь-якому місці в будь-який час. Він дозволяє замовнику використовувати інтернет для швидкого доступу до критично важливої інформації, ресурсів для самоосвіти, а також для швидкого розв'язання мережних проблем і підвищення загальної продуктивності мережі за допомогою профілактичних засобів. Cisco TAC надає рішення, які необхідні замовникам для істотного скорочення часу простой мережі, збільшення її надійності та рівня задоволеності своїх клієнтів.



(0 800) 301 2090\*  
(044) 390 2400



TAC@cisco.com



mycase.cloudapps.cisco.com/case

У разі виникнення проблеми необхідно повідомити про неї безпосередньо в центр технічної підтримки (Cisco TAC) одним із таких способів:

### Для обладнання Cisco Enterprise

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

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

 [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

 0800 301 2090, +380 44 390 2400



Усі контакти TAC представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

### Для обладнання Cisco Small Business

#### On-line CHAT

 <https://www.cisco.com/go/smb-support>

#### За телефоном:

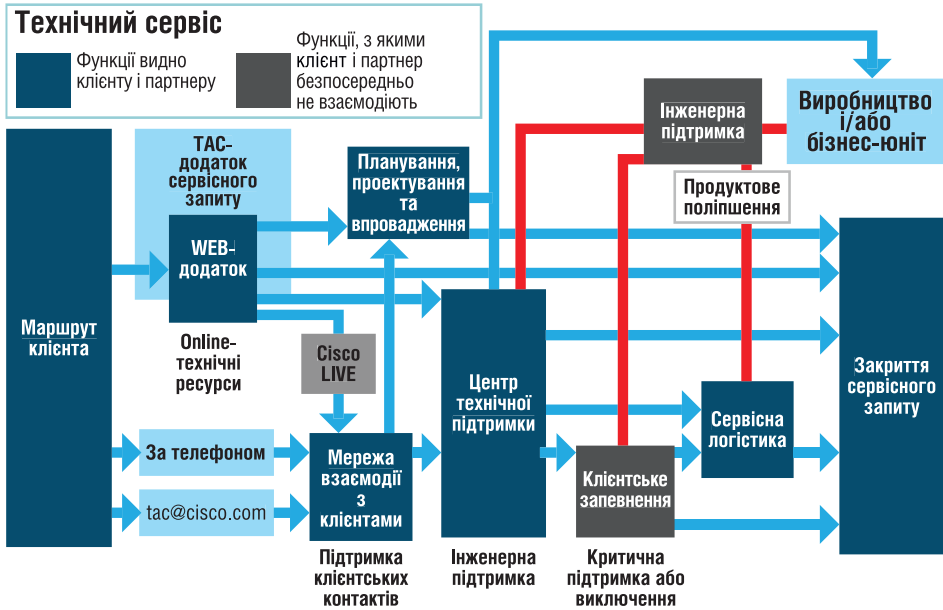
 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400, і просить з'єднати з Cisco Small Business Support



Кожному сервісному запиту, що надходить до центру технічної підтримки Cisco TAC, буде надано номер Service Request Number для подальшої ідентифікації вашої заявки.

При відкритті заявки в TAC ви можете попросити залучити російськомовних інженерів для вирішення технічної проблеми, що виникла, проте перше звернення необхідно здійснити англійською мовою.



## Авансова заміна обладнання

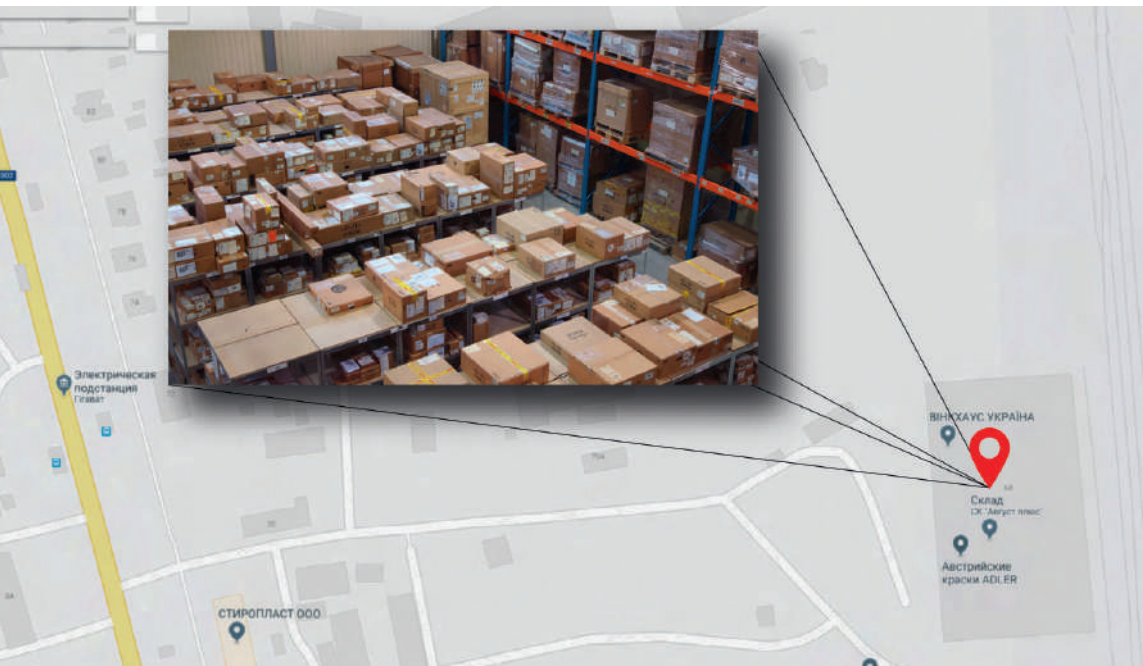
Після того як інженер центру технічної підтримки в процесі роботи над заявкою доходить висновку про необхідність заміни пристрою або його компонентів, він здійснює авторизацію заміни RMA (Return Material Authorization – авторизація на заміну обладнання) з присвоєнням цій заміні реєстраційного номера.

Інформація про заміну надходить на найближчий склад запасних частин Cisco, який виконує відправку заміни кур'єром до місця розташування обладнання.

Для Smart Net Total Care з рівнем заміни 8x5x11/150 запит RMA, відкритий після 15:00 за локальним часом, переходить на наступний робочий день (процес надання заміни зміщується на один робочий день).

Повернення несправного обладнання або його компонентів здійснюється на локальний сервісний склад. Несправне обладнання можна повернути за допомогою кур'єра, що доставив заміну (діє для всіх контрактів на всій території України), або самостійно протягом 10 календарних днів на адресу складу.

**У Київській області для відправки неробочого обладнання – DHL Global Forwarding (Danzas Kiev Ltd.)**  
08290, Україна, Київська область, Києво-Святошинський район,  
м. Гостомель, вул. Свято-Покровська, 68-Б.



## Доступність авансової заміни в містах України

NBD*	NBD + 1-2 робочих дні	NBD + 1-3 робочих дні	NBD + 2-3 робочих дні	NBD + 2-4 робочих дні
Біла Церква	Бердянськ	Кремінна	Олександрія	Мукачево
Вінниця	Бориспіль	Суми	Білгород-Дністровський	Ужгород
Дніпро	Кам'янське		Кам'янець-Подільський	
Житомир	Жидачів		Лисичанськ	
Запоріжжя	Ізмаїл		Рубіжне	
Чорноморськ	Калуш		Северодонецьк	
Івано-Франківськ	Кривий Ріг		Енергодар	
Київ	Маріуполь			
Кропивницький	Мелітополь			
Кременчук	Олександрія			
Луцьк	Рені			
Львів	Суми			
Миколаїв	Хмельницький			
Одеса	Черкаси			
Полтава	Чернігів			
Рівне	Чернівці			
Тернопіль	Південне			
Харків				
Херсон				

Якщо ваш населений пункт не зазначений у таблиці, то до часу доставки від найближчого з указаних у переліку необхідно додати один день (з розрахунку, що вага обладнання становить до 20 кг і звернення зафіксовано до 11:30 за місцевим часом).

Авансова заміна за сервісним контрактом виконується після закінчення 30 днів з початку дії сервісного контракту, оскільки Cisco Systems потрібен час на доставку і резервування підмінного фонду на локальному складі.

Контракти рівня Enhanced та Premium із 4-годинною заміною працюють лише по Києву.

\*NBD - Next Business Day (наступний робочий день)

# Оновлення операційної системи Cisco IOS

Cisco швидко реагує на зміни в мережному середовищі та надає замовникам оновлені версії системного програмного забезпечення <http://cisco.com/go/software>, наприклад, операційної системи Cisco IOS. Це дає змогу вдосконалювати роботу мережних пристроїв і продовжувати їхній життєвий цикл. У нових версіях постійно поліпшуються такі параметри:

- безпека;
- продуктивність;
- управління смугою пропускання;
- підтримка нових протоколів;
- взаємодія та сумісність.

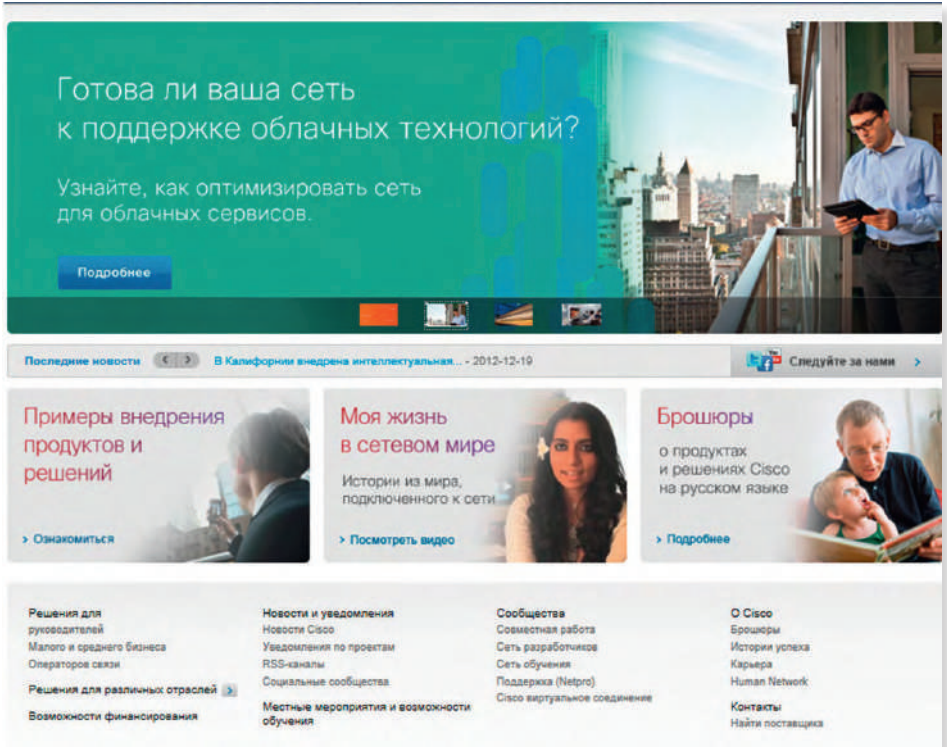
На вимогу замовника Smart Net Total Care надає автоматичні оновлення для всіх основних версій з підтримкою складних процесів модернізації та встановленням проміжних корекційних модулів (maintenance fixes). Ви можете отримати ці оновлення на сайті [www.cisco.com](http://www.cisco.com) 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

## Software Download

The screenshot shows the Cisco Software Download page. At the top, there is a search bar with the text "Select a Product" and a search icon. Below the search bar, there is a navigation menu with categories like "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", and "Security". The "Security" category is currently selected. The main content area is divided into two columns. The left column is titled "My Previous Downloads" and contains the text "There are no images downloaded yet!". The right column is titled "Most Popular" and lists several software versions, including "ASA 5500-X with FirePOWER Services" and "ASA 5506-X with FirePOWER Services".

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

Зареєстровані користувачі сайту [www.cisco.com](http://www.cisco.com) отримують негайний розширений доступ до інформації, ресурсів і систем Cisco, тобто до тих самих ресурсів, якими користуються фахівці Cisco TAC. Web-сайт Cisco доступний у будь-якому місці у будь-який час. Він дає вам можливість використовувати інтернет для швидкого доступу до критично важливої інформації, ресурсів для самоосвіти, швидкого розв'язання мережних проблем і підвищення загальної продуктивності мережі за допомогою профілактичних заходів.



Готова ли ваша сеть к поддержке облачных технологий?

Узнайте, как оптимизировать сеть для облачных сервисов.

[Подробнее](#)

Последние новости [←](#) [→](#) В Калифорнии внедрена интеллектуальная... - 2012-12-10 [fb](#) [+](#) Следуйте за нами [>](#)

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

**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  
Местные мероприятия и возможности обучения

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

**О Cisco**  
Брошюры  
Истории успеха  
Карьера  
Human Network  
**Контакты**  
Найти поставщика

## Cisco Smart Call Home – проактивна діагностика мережі

Послуга доступна без будь-яких додаткових витрат для широкого спектра мережних пристроїв Cisco. Smart Call Home <http://cisco.com/go/smartcall> надає можливість цілодобового моніторингу пристроїв для забезпечення проактивної діагностики мережі, запобігання несправностям, а також відновлення.

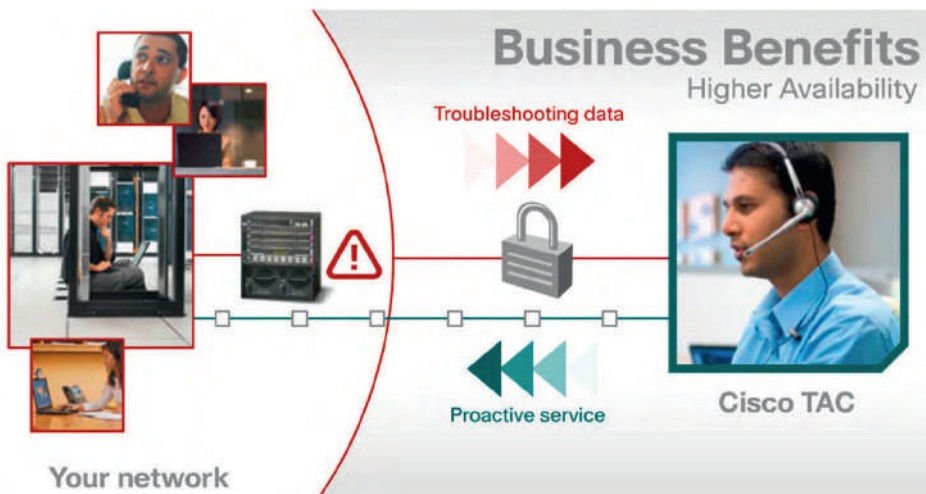
Опція Smart Call Home забезпечує:

- моніторинг мережі за допомогою діагностичних звітів;
- запобігання та усунення несправності в режимі реального часу;
- автоматичну генерацію запитів на обслуговування для технічних інженерів;
- безпеку та надійність передачі даних;
- персоналізований і налаштовуваний web-портал для розгляду Call Home-повідомлень, детальної діагностики та отримання рекомендацій.




### Схема функціонування опції Smart Call Home:

**Якщо потенційна проблема виявлена, відбувається таке:**

1. Зашифровані повідомлення передаються в Smart System.
2. Система перевіряє та аналізує повідомлення, оцінює серйозність питання й активує відповідну послідовність повідомлення на основі профілю, який ви створили.
3. Якщо проблема серйозна, функція Smart Call Home автоматично генерує Cisco Technical Assistance Center (TAC) запит на обслуговування, паралельно ініціюючи детальну діагностику вашої проблеми.



# Інтелектуальні можливості сервісу Smart Net Total Care

Додавання цінності до робочих процесів підтримки		Зниження ризиків	Продуктивна ефективність	Прискорене розв'язання проблем
	<b>Технічна підтримка та управління інцидентами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Швидка професійна технічна підтримка від Cisco® TAC</li> <li>Авансова заміна обладнання</li> <li>Прості, автоматизовані процеси для управління інцидентами</li> </ul>	●	●	●
	<b>Попередження про вразливості та оповіщення про продукти</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Інформаційні попередження про вразливості</li> <li>Важливі повідомлення про продукти (обладнання і ПЗ)</li> <li>Сповіщення про доступність послуг (обладнання і ПЗ)</li> </ul>	●	●	
	<b>Управління послугами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Пристрої, що обслуговуються/не обслуговуються, відповідне покриття</li> <li>Підготовка та планування продовження договорів</li> <li>Планування бюджету</li> </ul>	●	●	
	<b>Управління життєвим циклом продуктів</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Актуальні відомості про базу встановленого обладнання</li> <li>Припинення продажів/завершення терміну експлуатації, невідповідність версій ПЗ</li> <li>Автоматизація для скорочення витрат і ризиків, пов'язаних з виконуваними вручну процесами</li> </ul>	●	●	

Послуга Smart Net Total Care надає значні переваги замовникам у трьох основних сферах: **зниження ризику, виробнича ефективність і прискорене розв'язання проблем.**

Ці переваги реалізовані завдяки таким можливостям.

**Технічна підтримка та управління інцидентами.** Експерти центру технічної підтримки Cisco нададуть вам цілодобову підтримку 7 днів на тиждень 365 днів на рік.

Ми пропонуємо авансову заміну обладнання зі швидким відгуком на звернення, а також інтелектуальні можливості для оптимізації вашої взаємодії зі співробітниками центру підтримки TAC завдяки швидкому пошуку інформації про ваші пристрої та покриття послугами.

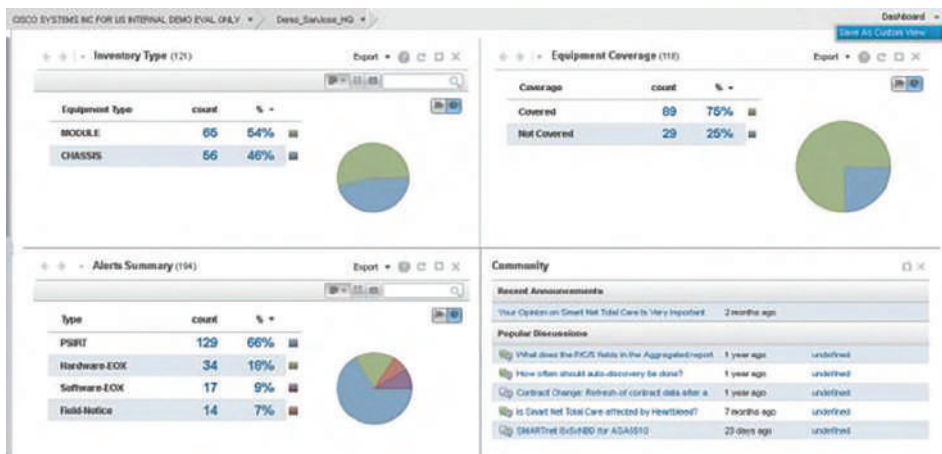
**Управління попередженнями.** Попередження Cisco дозволяють запобігти збоям у роботі мережі завдяки своєчасному виявленню та розв'язанню проблем. Управління попередженнями Smart Net Total Care дає можливість ефективно управляти попередженнями Cisco і відстежувати їх з метою зменшення ризику та підвищення ефективності.

**Управління охопленням послуг.** Ви зможете швидко і просто виявляти компоненти апаратного і програмного забезпечення, що покриваються контрактом, і визначати, чи відповідають рівні підтримки вашим бізнес-потребам і корпоративним політикам. Інформація про покриття контрактами дає змогу знизити ризики та підвищити виробничу ефективність.

**Управління життєвим циклом продуктів.** Послуга Smart Net Total Care надає актуальну картину вашої бази встановленого обладнання Cisco, включно з такими відомостями, як інформація про пристрої та їх конфігурацію, серійний номер, версія ПЗ Cisco IOS, встановлена пам'ять і мікропрограмне забезпечення, IP-адреса, ім'я хоста і багато іншого. Можливість ведення актуальних даних про базу встановленого обладнання, що надається послугою Smart Net Total Care, значно підвищує ефективність порівняно з ручними способами, а також знижує ризик помилок завдяки автоматизації.

## Портал Smart Net Total Care надає доступ до такої інформації:

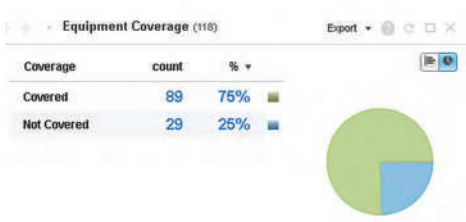
- інстальована база обладнання;
- покриття сервісними контрактами;
- інформація про життєвий цикл та End of Support date;
- оповіщення про продукти: послуга завчасно визначає, які ваші пристрої були включені до опублікованих Cisco оповіщень про продукти та попереджень безпеки, щоб ви змогли здійснити необхідну дію відповідно до цього оповіщення. Наприклад, ви можете позначити пристрій для виконання негайної дії відповідно до оповіщення, проігнорувати оповіщення для цього пристрою або ввести інформацію про статус для звернення до неї в подальшому. Вам надається повний список релевантних для вас попереджень та можливість їхньої деталізації для отримання більш докладної інформації.



## Типи попереджень:

- Попередження для обладнання. Визначають пристрої, життєвий цикл яких закінчується або вже закінчився.
- Попередження для програмного забезпечення. Визначають термін закінчення підтримки для конкретних версій ПЗ.
- Попередження про вразливості. Визначають вразливості системи безпеки, включно з повідомленнями групи реагування на вразливості технічних рішень (PSIRT). Повідомлення про зміну умов експлуатації.

Інформують про значні проблеми (за винятком проблем, пов'язаних з уразливостями в системі безпеки) з обладнанням або версією ПЗ.





## Управління життєвим циклом продуктів

Послуга Smart Net Total Care надає актуальну картину вашої бази встановленого обладнання Cisco, включно з такими відомостями, як інформація про пристрої та їх конфігурацію, ідентифікатор продукту, версія ПЗ Cisco IOS, встановлена пам'ять і мікропрограмне забезпечення, IP-адреса, ім'я хоста і багато іншого. Можливість ведення актуальних даних про базу встановленого обладнання, що надається послугою Smart Net Total Care, значно підвищує ефективність порівняно з ручними способами, а також знижує ризик помилок.

Завдяки комплексному моніторингу бази встановленого обладнання послуга Smart Net Total Care забезпечує такі можливості:

- швидкий пошук продуктів Cisco, для яких підходить термін завершення життєвого циклу, припинення продажів або підтримки;
- наочне уявлення про те, які компоненти вашої мережі були переміщені, додані або змінені;
- перевірка того, що на вашому обладнанні Cisco працюють актуальні, узгоджені та підтримувані версії програмного забезпечення;
- зниження ризиків і планування оновлень обладнання, яке більше не підтримується.

Планування та управління життєвим циклом продуктів спрощується за рахунок надання єдиного звіту, в якому відображена вся необхідна інформація:

- попередження для обладнання/програмного забезпечення;
- посилання на пристрої, схильні до вразливостей;
- пристрої, рекомендовані до заміни;
- версії ОС;
- фільтрація за датами EoX/LDoS.

Можна подивитися більш детальну інформацію або сформувати додаткові звіти для перегляду певних типів даних, наприклад, охоплення послуг, термінів завершення життєвого циклу тощо.

Одна з найбільш популярних функцій порталу Smart Net Total Care - це звіт про зміни (Delta Report).

За допомогою звіту про зміни ви зможете дізнатися, які зміни відбулися в базі встановленого обладнання між двома процесами збору даних у різні моменти часу. Звіт містить у собі переміщення, додавання і зміни встановлених у замовника та підтримуваних пристроїв Cisco.

# Центр технічної підтримки Cisco TAC (Technical Assistance Center)

Центр технічної підтримки (Cisco TAC) доступний і надає послуги в режимі 24x7x365 всім замовникам, які мають чинну угоду про сервісне обслуговування CSA (Cisco Service Agreement).

Звернутися до центру технічної підтримки можна за допомогою локального прямого телефону, e-mail або через web-сайт. Cisco TAC доступний у будь-якому місці в будь-який час. Він дозволяє замовнику використовувати Інтернет для швидкого доступу до критично важливої інформації, ресурсів для самоосвіти, а також для швидкого розв'язання мережних проблем і підвищення загальної продуктивності мережі за допомогою профілактичних засобів. Cisco TAC надає рішення, які необхідні замовникам для істотного скорочення часу простоїв мережі, збільшення її надійності та рівня задоволеності своїх клієнтів.



(0 800) 301 2090\*  
(044) 390 2400



TAC@cisco.com



mycase.cloudapps.cisco.com/case

У разі виникнення проблеми необхідно повідомити про неї безпосередньо в центр технічної підтримки (Cisco TAC) одним із таких способів:

## Для обладнання Cisco Enterprise

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

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

✉️ [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

☎️ 0800 301 2090, +380 44 390 2400



Усі контакти TAC представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

## Для обладнання Cisco Small Business

### On-line CHAT

🌐 <https://www.cisco.com/go/smb-support>

### За телефоном:

☎️ 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400, і просіть з'єднати з Cisco Small Business Support



## Розділ 3. Правила користування сервісними контрактами Smart Net Total Care

## Реєстрація нового користувача на сайті cisco.com

Щоб почати користуватися сервісним контрактом Cisco, необхідно зареєструвати профіль користувача на сайті cisco.com

Щоб зареєструватися (отримати CCO ID) на сайті cisco.com, виконайте такі дії:

1. Перейдіть за посиланням на сторінку реєстрації Cisco та виберіть російську мову: <https://www.cisco.com/go/registration>

The screenshot shows the registration page for Cisco. The title is 'Создать учетную запись' (Create account). Below the title is a link 'Уже зарегистрированы? Вход' (Already registered? Login). In the top right corner, there is a language selector showing 'RU' and a dropdown arrow. The form contains the following fields and options:

- Эл. почта** (Email): A text input field.
- Имя** (First name) and **Фамилия** (Last name): Two text input fields.
- Страна** (Country): A dropdown menu with the text 'Выберите страну в списке или начните ввод' (Select a country from the list or start typing).
- Компания** (Company): A text input field.
- Пароль** (Password) and **Подтвердить пароль** (Confirm password): Two text input fields. Below the password field is the text 'Создать пароль' (Create password), and below the confirmation field is 'Введите свой пароль повторно' (Enter your password again).
- Вы хотели бы получать последнюю информацию о специальных предложениях, продуктах и услугах Cisco?** (Would you like to receive the latest information about special offers, products and services from Cisco?): A section with two radio buttons: 'Да' (Yes) and 'Нет' (No).
- At the bottom, there is a blue button labeled 'Зарегистрироваться' (Register).
- Small text at the bottom reads: 'Нажав кнопку «Зарегистрироваться», я подтверждаю свое согласие с прочитанными мною [Заявление о политике конфиденциальности в сети корпорации Cisco](#) и [Положения и условия использования веб-сайта Cisco](#).' (By clicking the 'Register' button, I confirm my agreement with the [Cisco network privacy policy](#) and [Cisco website terms and conditions](#) that I have read.)

2. Після заповнення реєстраційної форми\* натисніть на кнопку «Відправити».
3. Як тільки ви підтвердили форму реєстрації, система створить новий пароль та CCO ID, які автоматично надійдуть до вас на вказану адресу електронної пошти.
4. Після отримання пароля та CCO ID дотримуйтесь інструкцій у пункті «Послідовність дій при виникненні сервісного випадку».

**Важливо!\*** Для подальшого доступу до контрактів і роботи з ними в CCW-R необхідно, щоб назва компанії в профілі CCO ID збігалася з назвою, зазначеною в сервісному контракті.

# Асоціація CCO ID з сервісним контрактом

Для реєстрації контракту й отримання доступу до нього необхідно виконати низку дій згідно з одним зі способів.

## Спосіб № 1

1. Щоб зареєструвати контракт і отримати до нього доступ, потрібно перейти за посиланням: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>
2. У поле пошуку ввести «access to contract number» і далі заповнити відповідні поля з описом запиту:

*Dear team,*

*Please provide an access to contract number  
\_\_\_\_\_ to CCO ID*

*\_\_\_\_\_ so that TAC  
cases can be opened and the contract is seen is profile CCW-R.  
Thank you.*

3. У поля, виділені жовтим кольором, внести номер контракту і логін особи, яка матиме до нього доступ.

Важливо, щоб ця особа вже була зареєстрована на сайті Cisco.  
Після цього доступ надається протягом 24 годин.

## Спосіб № 2

1. Зайдіть у свій акаунт на <https://www.cisco.com> за посиланням та виберіть розділ «Обліковий запис»: <https://www.cisco.com/go/account>



## 2. Виберіть розділ «Customer Profile manager».

### Account



Customer Profile Manager ←

• Edit your customer profile



Partner Profile Manager

• Requires Cisco.com login

## 3. Зайдіть до розділу «Доступ до вмісту з обмеженим доступом» і натисніть «Додати права доступу».

### Profile Management



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 for support or download?

1 Add Access

Your Current Access

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

2 • TAC and RMA case creator, Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

Contract Number

Your entitlement to services is defined by your contracts coverage terms.

3 Find Access

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.

20232408

20153823

201750913

201750827

4. Виберіть параметр, за яким ви хочете здійснити додавання сервісного контракту до профілю користувача\*, і заповніть поле праворуч:

- ідентифікатор(-и) для виставлення рахунків (Bill-to ID);
- номер(-и) контракту.

\* Для доступу до сервісних контрактів і роботи з ними в CCW-R необхідно, щоб назва компанії в профілі CCO ID збігалася з Site name, вказаним у контракті.

### 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. Натисніть «Відправити».

6. Після відправлення запиту на додавання номера контракту до профілю користувача CCO ID система проведе автоматичну перевірку прав доступу для цього користувача.

7. У разі позитивного результату номер контракту буде додано до профілю користувача. Далі потрібен час на оновлення системи (зазвичай це займає не більше 48 годин).

8. Якщо система не зможе виконати автоматичну перевірку для цього користувача, запит буде направлений до SAMT-адміністратора цього контракту. На вказану під час реєстрації адресу електронної пошти вам надійде повідомлення про те, що запит направлено вашому SAMT-адміністратору за контрактами. У повідомленні також будуть вказані контакти команди CIN (Customer Interaction Network) на випадок, якщо ваш SAMT-адміністратор не доступний.

9. До завдання SAMT-адміністратора входить розгляд вхідних запитів на додавання сервісних контрактів до профілю користувачів, а також своєчасна відповідь: підтвердження або відмова в наданні доступу до використання контракту.

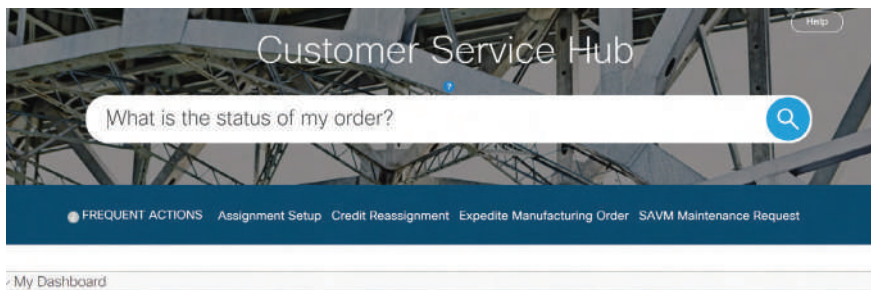
10. Чекайте підтвердження про те, що контракт додано до профілю CCO ID на вказану під час реєстрації адресу електронної пошти.

11. SAMT-адміністратора буде повідомлено щодо кожної автоматичної асоціації. Таким чином, вони зможуть розглянути і вжити додаткових заходів у разі потреби.

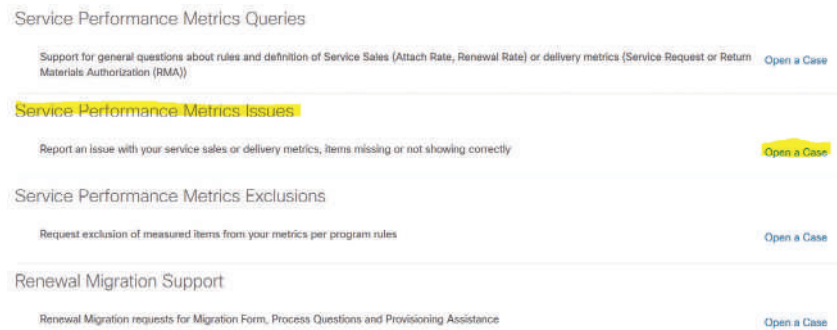
## Відкриття операційного кейса в Customer Service Hub

Для відкриття кейса в Customer Service Hub для вирішення різних операційних питань перейдіть за посиланням: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

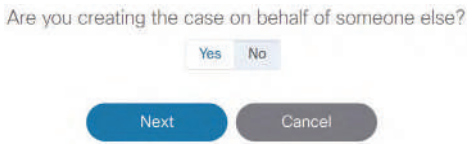
У поле пошуку введіть питання, що вас цікавить, або специфікуйте тему, наприклад, Update Renewal metrics / Change dates in the contract / Update Serial in the contract / Help validating my quote, і натисніть на пошук:



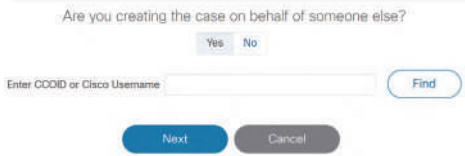
З меню виберіть тему, яка найбільше підходить до вашого запиту, – наприклад, внесення змін до Renewal rate metrics. Натисніть «Open a case»:



Далі дайте відповідь на питання:



Якщо так, то вкажіть ССО, для якого ви це робите:





Далі натисніть «Next» і в меню виберіть тему, що найбільше підходить для вашого запиту:

Service Performance Metrics Issues

Type of Request\*

- 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

Заповніть поля «Коментарі» та «Optional Information» (внесіть детально всю інформацію, щоб агент володів усіма необхідними даними для вирішення вашого кейса) і натисніть «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

Після цього до вашій заявці буде присвоєно номер кейса, за яким ви отримаєте на пошту листа про створення 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 – інструмент для моніторингу та управління доступом до сервісних контрактів

Service Access Management Tool дає змогу партнерам і замовникам управляти доступом до підтримки Cisco за номером контракту. Цей інструмент також дозволяє вам визначити, які компоненти Cisco Services (TAC, авансова заміна/RMA) доступні користувачеві ССО в межах контракту. Для отримання більш детальної інформації та навчання за Service Access Management Tool ви можете перейти за посиланням:

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

У разі виникнення проблем з отриманням доступу до інструменту звертайтеся до компанії, яка продала вам сервісний контракт, або до вашого локального сервіс-менеджера з представництва Cisco Systems.

Детальна інформація про інструмент і про те, як ним користуватися, розміщена за посиланням: <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

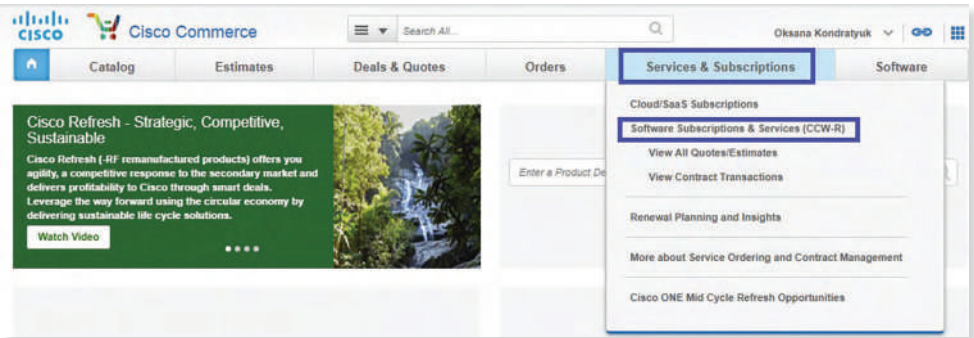
You can open a support case or, for products under warranty, a return merchandise authorization (RMA), by using the links at the Cisco Worldwide Support & Downloads webpage.

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.

# Управління сервісними контрактами. Робота в CCW-R

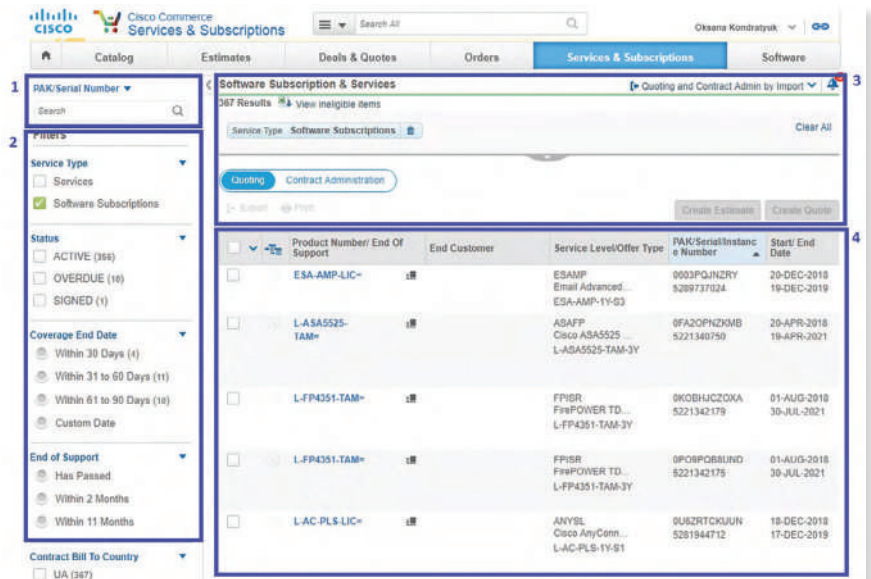
Для перегляду статусу контракту і переліку обладнання, покритого сервісним контрактом, виконайте такі кроки:

1. Перейдіть до центру сервісних контрактів за адресою <https://apps.cisco.com/Commerce/home>
2. У закладці Services & Subscriptions виберіть «Software Subscriptions and Services- CCW-R».



Далі відкривається вікно.

У розділі «Search all» у вікні, що розкривається, оберіть опцію «Contract number». Введіть номер контракту, що вас цікавить, у поле для введення. Виберіть необхідні фільтри.



## **Що робити, якщо вам, як і раніше, потрібна допомога в управлінні сервісним контрактом Cisco або ви не отримали доступ на портал CCW-R?**

Для вирішення різних операційних питань необхідно відкрити кейс у Customer Service Hub.

Для цього перейдіть за посиланням:

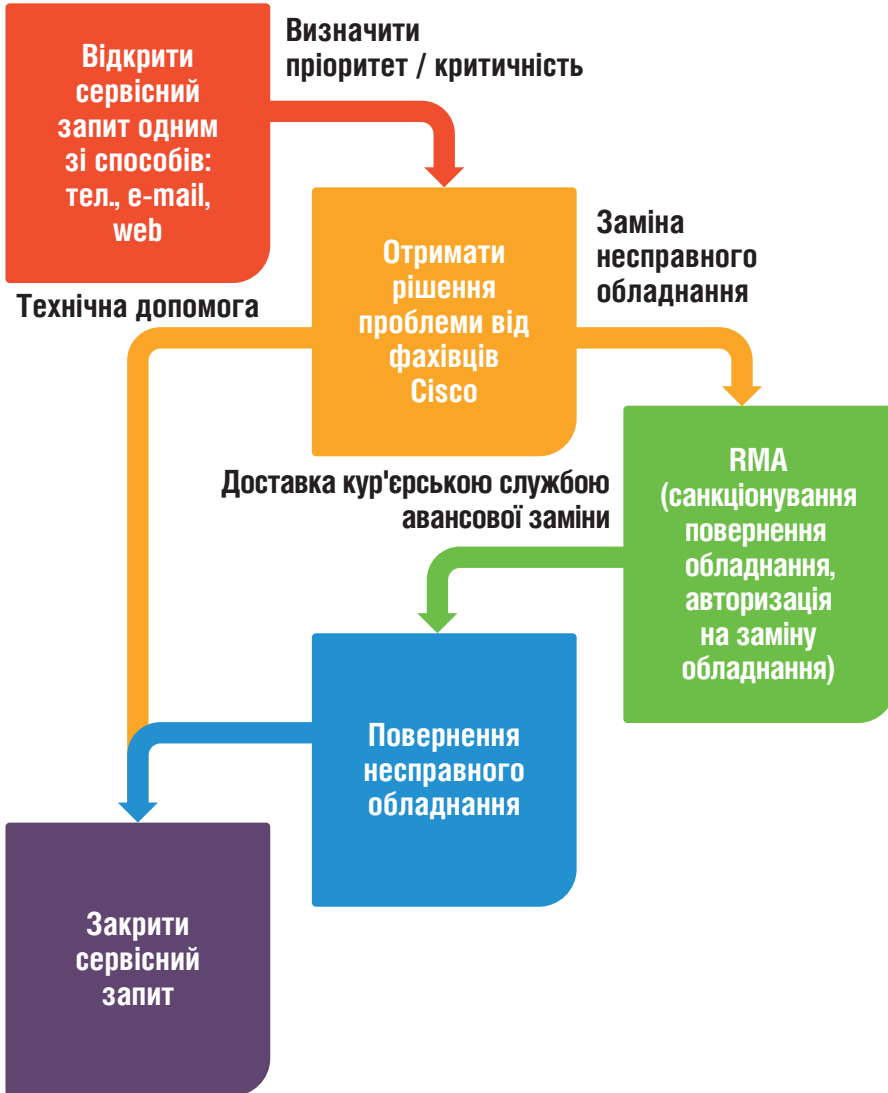
<https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

У поле пошуку введіть питання, що вас цікавить, або специфікуйте тему, натисніть «Пошук» і з меню, що розкривається, виберіть тему, яка найбільше відповідає вашому запиту.

Далі дайте відповідь на питання і заповніть необхідні поля.

Після цього до вашій заявці буде присвоєно номер кейса, за яким ви отримаєте на пошту листа про створення заявки.

## Послідовність дій у разі виникнення сервісного випадку



## Контакти служби технічної підтримки

У разі виникнення проблеми необхідно повідомити про неї безпосередньо в центр технічної підтримки (Cisco TAC) одним із таких способів:

### Для обладнання Cisco Enterprise

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

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

✉ [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

☎ 0800 301 2090, +380 44 390 2400



Усі контакти TAC представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

### Для обладнання Cisco Small Business

#### On-line CHAT

🌐 <https://www.cisco.com/go/smb-support>

#### За телефоном:

☎ 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400, і просіть з'єднати з Cisco Small Business Support

Звертаючись до центру технічної підтримки, вам необхідно буде надати таку інформацію:

- контактна особа (CONTACT NAME);
- контактний телефон (CONTACT PHONE NUMBER);
- CCO ID;
- контактний e-mail (CONTACT EMAIL ADDRESS);
- номер контракту (CONTRACT NUMBER);
- серійний номер несправного обладнання (SERIAL NUMBER);
- тип обладнання (PRODUCT TYPE (Model Number));
- програмне забезпечення (SOFTWARE VERSION);
- назва компанії (COMPANY NAME);
- адреса встановлення обладнання (EQUIPMENT LOCATION ADDRESS);
- стислий опис несправності (BRIEF PROBLEM DESCRIPTION).

Якщо у вас виникли труднощі в спілкуванні англійською мовою, звертайтеся по допомогу до організації, яка продала вам сервісний контракт.

Запитувач сам призначає своїй заявці один із чотирьох пріоритетів або критичностей (перший є найвищим, див. далі). Згодом пріоритет може бути змінений як у бік підвищення, так і в бік зниження, за погодженням з інженером замовника, або залежно від доступності запитувача.

У результаті звернення до Cisco TAC проблемі призначають номер, після чого її передають одному з інженерів центру технічної підтримки, який веде роботу над проблемою аж до її розв'язання.

Проблему закривають за згодою людини, яка відкрила запит.

Для дзвінків або письмових звернень ви можете запросити російськомовних інженерів для спілкування, але при e-mail-зверненні перший запит буде англомовним.

# Пріоритети запитів на обслуговування

## Пріоритет/Критичність 1:

Діюча мережа вийшла з ладу або існує критичний вплив на ділові операції вашої компанії. Cisco займатиметься розв'язанням проблеми цілодобово. Ваша компанія повинна забезпечити цілодобову взаємодію з інженером TAC, в іншому разі пріоритет буде автоматично знижено.

## Пріоритет/Критичність 2:

Функціонування діючої мережі сильно погіршилося або функціонування негативно впливає на важливі аспекти діяльності вашої компанії. Ваша компанія повинна забезпечити взаємодію з інженером TAC протягом робочого дня, в іншому разі пріоритет буде автоматично знижено.

## Пріоритет/Критичність 3:

Експлуатаційні характеристики мережі погіршилися, тоді як більшість бізнес-операцій відбуваються в нормальному режимі.

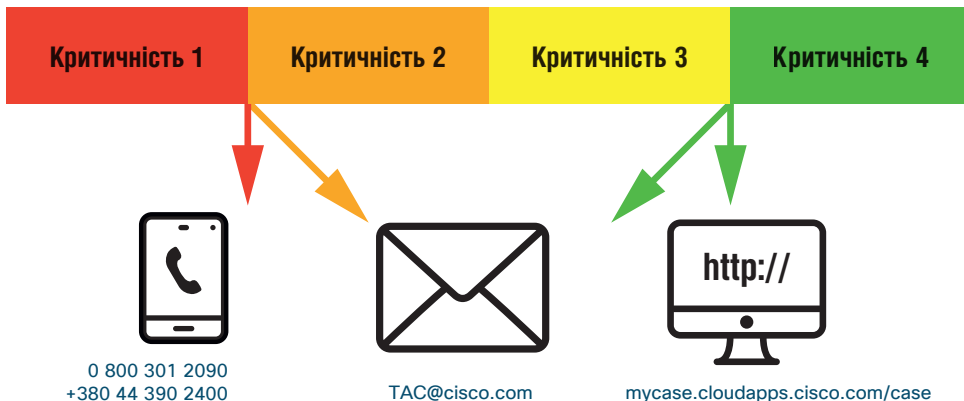
## Пріоритет/Критичність 4:

Ви потребуєте інформації або допомоги, пов'язаної з можливістю установки або конфігурації обладнання Cisco. Ніякого впливу на ваші ділові операції не відбувається або цей вплив є незначним.



Вибираючи високі рівні критичності (1 і 2), ви повинні гарантувати постійний контакт і роботу з інженером TAC протягом усього часу роботи над запитом:

- 24x7 для **Критичність 1;**
- у робочий час для **Критичність 2;**



Для ескалації сервісного запиту всередині Cisco TAC знадобляться такі дані.

Опис проблеми, що спричинила сервісний запит:

- поточна ситуація з вашою мережею;
- технічний вплив (Technical Impact);
- комерційний вплив (Business Impact);
- потенційне поглиблення проблеми.

Якщо ви маєте намір терміново здійснити ескалацію сервісного запиту, це можна зробити за допомогою менеджера Cisco (TAC Duty Manager), до обов'язків якого входить вивчення проблеми і виділення додаткових ресурсів. Телефонуйте за телефонами, вказаними нижче:

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

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

 [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

 0800 301 2090, +380 44 390 2400

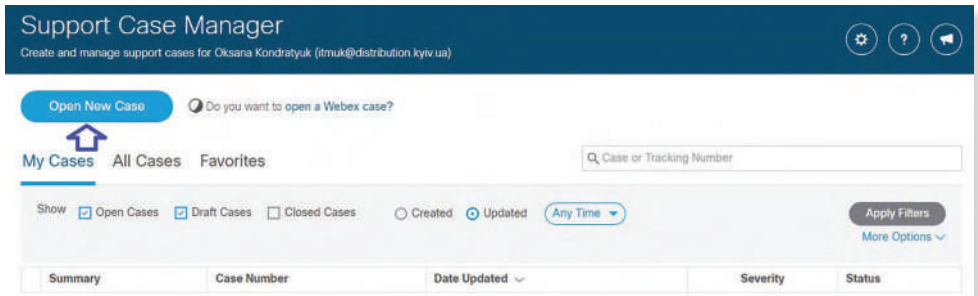
**Усі контакти TAC представлені за посиланням:**

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>



# Створення сервісного запиту через web-форму

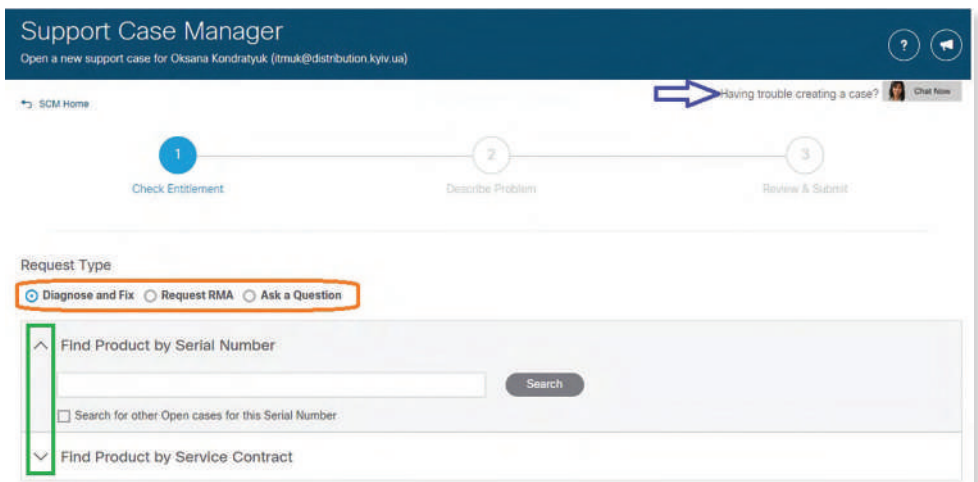
Для створення сервісного запиту через web-форму слід пройти за посиланням <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case> та заповнити всі обов'язкові поля. Кожному сервісному запиту, який надходить до Cisco TAC, буде присвоєно унікальний номер (надсилається за замовчуванням на електронну адресу, вказану у вашому профілі) для подальших звернень або перегляду інформації.



Для поновлення сервісного запиту Service Request:

1. Авторизуйтеся на cisco.com
2. Перейдіть за посиланням Cisco Support Web site: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>
3. Натисніть кнопку «Open Case». Виберіть тип сервісного звернення: «Діагностика та усунення», «Запит на RMA», «Поставити питання».

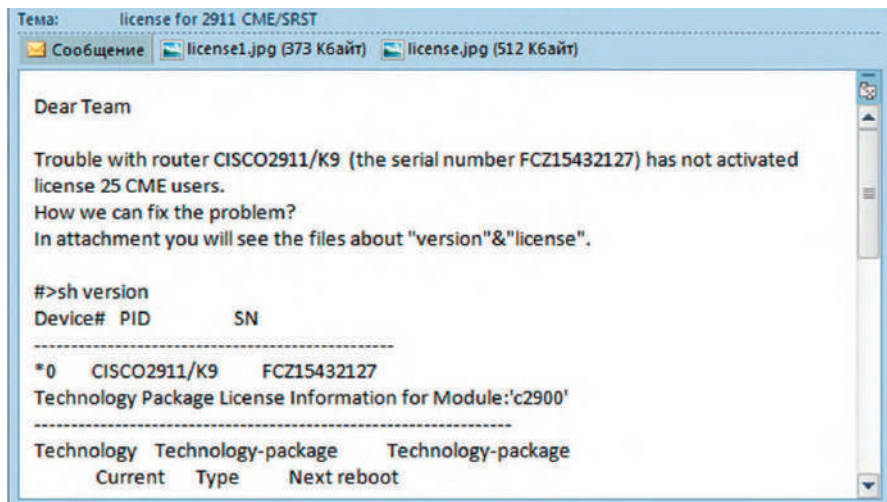
Далі вкажіть серійний номер обладнання в полі «Find Product by Serial Number» або номер сервісного контракту в «Find Product by Service Contract» і натисніть кнопку «Пошук».



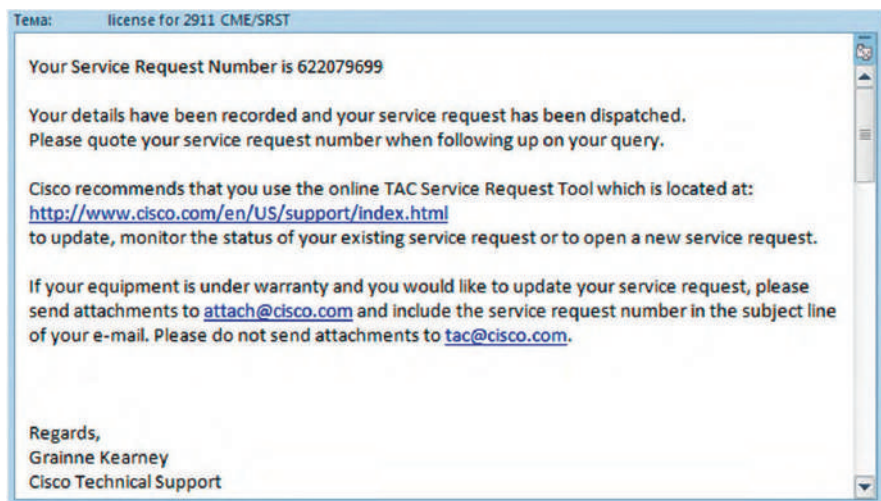
## Створення сервісних запитів за e-mail і телефоном

Відкриваючи сервісний запит за допомогою електронної пошти [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com) або за телефоном, ви можете запросити російськомовних інженерів для спілкування. Але при e-mail-зверненні перший запит буде англomовним.

Приклад листа із сервісним запитом:



Відповідь від інженерів TAC про те, що запит узято до роботи і йому присвоєно сервісний номер:



## Заміна непрацездатного обладнання, RMA

Якщо інженер технічної підтримки Cisco прийняв рішення про авансову заміну (терміни заміни – відповідно до обраного рівня контракту), то вашому запиту присвоюється номер RMA (Return Material Authorization). Кожен RMA повинен містити номер, модель і серійний номер кожної частини обладнання, що підлягає заміні.

Необхідну інформацію щодо RMA (дата відвантаження, парт-номер пристрою) можна знайти за посиланням: <https://www.cisco.com/go/software-download>

### Прискорення процедури RMA

Щоб дізнатися про статус доставки RMA або прискорити її процес, використовуйте контакти: ✉ [euro-lsc@cisco.com](mailto:euro-lsc@cisco.com), ☎ +31 20 485 4200.

Підмінене обладнання може бути новим або рівноцінним новому.

Разом з підмінним обладнанням кур'єрська служба доставить два примірники акта обміну-передачі обладнання, один з яких ви залишаєте в себе, а другий слід відправити на адресу локального складу Cisco разом з несправним обладнанням.

## Повернення непрацездатного обладнання

Несправне обладнання повинно бути віддано кур'єру, що привіз авансову заміну, або ж відправлено вами на адресу локального складу Cisco в десятиденний термін від дня отримання обладнання. Інакше за фактом неповернення обладнання вчасно вам буде виписаний рахунок за затримку, що дорівнює вартості неповерненого обладнання за ціною згідно з Global Price List.

Обладнання, що вийшло з ладу і повертається за RMA, має повністю відповідати кількості, моделі та серійному номеру, зазначеним у заявці на отримання авансової заміни обладнання.

### Пакування несправного обладнання

- Акуратно запакуйте кожний несправний пристрій в окрему коробку від деталі, яка замінюється, щоб унеможливити пошкодження під час транспортування.
- Не відправляйте разом з несправним обладнанням технічну документацію, шнури, компакт-диски та ін.
- Роздрукуйте етикетку з номером RMA та приклейте її на коробку.
- Додаткові інструкції з упаковки можна знайти на [www.cisco.com/go/logistics](http://www.cisco.com/go/logistics)

### Оформлення заявки на відправку несправного обладнання

- Заявка на відправку вантажу здійснюється через Cisco POWR System [www.cisco-global-returns.com](http://www.cisco-global-returns.com)
- Для входу в POWR System використовуйте ваш обліковий запис [cisco.com](http://cisco.com) або RMA номер й вашу електронну адресу.
- Виконайте покрокові інструкції POWR з оформлення заявки.

### Після завершення процесу

- Роздрукуйте етикетки з POWR та наклейте їх на відповідні коробки.
- Заповніть та роздрукуйте з POWR акт обміну/повернення та додайте його до вантажу.

## Просимо вас:

- Вказувати коректні контактні дані, адресу та поштовий код місця, де знаходиться обладнання.
- Вказувати точне місце передачі вантажу (ресепшн, вхідні ворота).
- Підготувати повний комплект документів для повернення обладнання.
- Використовувати тільки латинські букви.

## Приймання і транспортування несправного обладнання

Для вашої зручності приймання та транспортування несправного обладнання будуть проведені за рахунок Cisco Systems її логістичним партнером—компанією DHL Ukraine з моменту оформлення заявки через POWR System.

☎ 050 468 78 52 (050 447 10 87)

✉ UA.DGF.Orders@dhl.com 08290

📍 вул. Свято-Покровська, 68-Б, Гостомель, Київська область, Україна

При виникненні питань щодо повернення обладнання ви можете звернутися в Cisco Asset Recovery team на ✉ [asset-recovery-emea@cisco.com](mailto:asset-recovery-emea@cisco.com) або ☎ +31 20 357 358 6.

## Причини затримок заміни обладнання

### Можливі причини:

- Якщо рішення про заміну прийнято після 15:00 за місцевим часом для контракту з рівнем реакції NBD. Доставка переноситься на наступний робочий день.
- Перші 30 днів авансова заміна не проводиться, оскільки потрібен час на поповнення локального складу позиціями згідно з контрактом. У разі, якщо ви хочете все-таки отримати заміну раніше 30 днів, вам запропонують заміну за стандартною гарантією. У такому разі випадку необхідно буде нести додаткові витрати на логістику та розмитнення.
- Адреса замовника при відкритті RMA повинна збігатися з адресою, прописаною в контракті. Не можна вказувати адресу дистриб'ютора або партнера для RMA на обладнання подвійного призначення.





## Розділ 4. Сервісне портфоліо

# Технічні сервіси Smart Net Total Care – Technical Support Services

## CON-SMBS – Small Medium Business Service Assistant

- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 8 годин на добу, 5 робочих днів на тиждень, з реакцією технічного фахівця Cisco на наступний робочий день.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на гостьовому SMB-порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Виправлення помилок офіційно закупленого, ліцензованого програмного забезпечення Cisco IOS для підтримуваного пакетом обладнання.
- Заміна обладнання, що вийшло з ладу:
  - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)\*.
 \*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.
- Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.
- Вищевказані терміни реагування доступні лише на території України.
- В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання буде доставлятися на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до TAC	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
SMBS	Smart Net Total Care SMB SA	NBD	Обмежений	Ні	Bug fixes	Гостьовий доступ

## CON-SNT – Smart Net Total Care

- Підтримка і виправлення помилок офіційно закупленого, ліцензованого програмного забезпечення Cisco IOS та Cisco Catalyst OS для підтримуваного пакетом устаткування, включно з попередніми та майбутніми релізами програмного забезпечення.
- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web, у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
  - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)\* або ж із підвищеним пріоритетом залежно від рівня сервісу (SNTE, SNTP).

\*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.

Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до TAC	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
SNT	Smart Net Total Care	NBD	Цілодобово	Так	Так	Так
SNTE	Smart Net Total Care Enhanced	8x5x4	Цілодобово	Так	Так	Так
SNTP	Smart Net Total Care Premium	24x7x4	Цілодобово	Так	Так	Так

# CON-OS – Smart Net Total Care Onsite

- Підтримка і виправлення помилок офіційно закупленого, ліцензованого програмного забезпечення Cisco IOS та Cisco Catalyst OS для підтримуваного пакетом обладнання, включно з попередніми та майбутніми релізами програмного забезпечення.
- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
  - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)\*.
- \*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.
- Авансова заміна привозиться інженером Cisco на адресу замовника, вказану в заявці на отримання заміни RMA
- Завдання, які підтримуються Onsite інженером Cisco згідно з контрактом:
  - заміна непрацездатного обладнання;
  - визначення типів інтерфейсів та їх використання на обладнанні Cisco;
  - визначення продуктів Cisco за логотипом і номером моделей;
  - ідентифікація та пошук серійних номерів;
  - виявлення й опис часто використовуваних компонентів у продуктах Cisco;
  - інформування про принципи й засади використання обладнання Cisco;
  - знання Cisco IOS режиму команд;
  - визначення та перегляд файла конфігурації маршрутизатора або комутатора;
  - копіювання та збереження файла конфігурації маршрутизатора або комутатора за допомогою ноутбука;
  - зміна налаштувань маршрутизатора або файла конфігурації комутатора для повторного використання;
  - вставка файла конфігурації в маршрутизатор або комутатор, з використанням ноутбука;
  - налаштування за допомогою основних команд середовища IOS;
  - визначення встановленої конфігурації апаратних засобів за допомогою шоу-команд (наприклад, showver);
  - доступ за допомогою CLI;
  - пошук реєстру параметрів конфігурації Cisco та його зміни;
  - виконання оновлень програмного забезпечення або зниження версій за допомогою використання TFTP, XMODEM або tftpdnld;
  - установка програмного забезпечення та оновлення процедур;
  - відновлення пароля на маршрутизаторі або комутаторі;
  - установка IP-адреси на обладнанні Cisco.

Сервіс доступний практично по всій території України, детальний перелік міст із часом реакції ви можете знайти тут: [samccx.cloudapps.cisco.com/apidc/sam/search.do](http://samccx.cloudapps.cisco.com/apidc/sam/search.do) Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до TAC	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
OS	Smart Net Total Care Onsite	OSNBD	Цілодобово	Так	Так	Так
OSE	Smart Net Total Care Enhanced	8x5x4 OS	Цілодобово	Так	Так	Так
OSP	Smart Net Total Care Onsite	24x7x4 OS	Цілодобово	Так	Так	Так



## CON-ECDN – Cisco Telepresence Service

- Підтримка і технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Підтримка та отримання другорядних (які не містять нової функціональності) оновлень програмного забезпечення (minor releases) для підтримуваного пакетом устаткування.
- Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
  - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)\*.

\*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років з дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки і доступності покриття обладнання.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до TAC	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апдейти ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
ECDN	TVSS/Telepresence support	8x5xNBD	Цілодобово	Hi	Так	Так
ECDO	Onsite (робочі години)	8x5xNBD	Цілодобово	Hi	Так	Так
ECEN	TVSS/Telepresence support	8x5x4	Цілодобово	Hi	Так	Так
EC4N	TVSS/Telepresence support	24x7x4	Цілодобово	Hi	Так	Так
ECMU	TVSS/Telepresence support	Hi	Цілодобово	Hi	Так	Так

## CON-SU – Signature Updates

- Підтримка і виправлення помилок офіційно закупленого ліцензованого програмного забезпечення, створеного компанією Cisco Systems для підтримуваних пакетом рішень (включно з попередніми та майбутніми релізами програмного забезпечення), а також оновлення та виправлення сигнатур.
- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою Web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
  - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня), або ж із підвищеним пріоритетом залежно від рівня сервісу (SU2, SU3)\*.

\*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до TAC	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
SU1	IPS Svc	NBD	Цілодобово	Так	Так	Так
SU2	IPS Svc	8x5x4	Цілодобово	Так	Так	Так
SU3	IPS Svc	24x7x4	Цілодобово	Так	Так	Так
SUO1	IPS Svc Onsite	NBD	Цілодобово	Так	Так	Так

## CON-SBS – Small Business Service

- Термін дії сервісного контракту становить 3 роки.
  - Технічна підтримка та консультації у формі чату російською мовою з 11:00 до 15:30. Для цього необхідно вибрати країна «Russia», мова «Russian» за посиланням: <https://www.cisco.com/go/smb-support>
  - Доступ до технічної документації в Cisco Small Business Support Center: <https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business>
  - Оновлення програмного забезпечення: <http://software.cisco.com/download/navigator.html>
  - Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
    - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня), або ж із підвищеним пріоритетом залежно від рівня сервісу (SU2, SU3)\*.
- \*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє 3 роки від дати початку придбаного контракту.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до ТАС	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
SBS	Small Business Service	Так	Цілодобово	Так	Так	Так

## CON-SAS – Software Application Support

- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Підтримка, виправлення помилок і отримання другорядних (minor releases, що не містять нової функціональності) оновлень програмного забезпечення, за винятком операційної системи IOS та вбудованого ПЗ, для підтримуваного пакетом обладнання.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття програмного забезпечення.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до TAC	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
SAS	Software support	Ні	Цілодобово	Ні	Так	Так

## CON-ECMU – Software Service

Послуга компанії Cisco з підтримки програмного забезпечення (SWSS) надає комплексне обслуговування програмних продуктів і допомагає забезпечити безперебійну роботу внутрішніх систем і бізнесу загалом. Послуга SWSS є єдиною пропозицією комплексної підтримки для ваших програмних продуктів Cisco. Технічне обслуговування, оновлення поточних і перехід на нові версії ПЗ підвищують окупність інвестицій у програмні продукти компанії Cisco. Щоб знизити кількість збоїв у роботі мережі і підвищити доступність додатків, мінімальний термін дії послуги SWSS повинен становити 12 місяців. У разі замовлення послуги на кілька років надається знижка. Скористайтеся цією можливістю для збереження рівня продуктивності вашої мережі протягом максимально тривалого часу.

SWSS більше не доступний для Cisco One-ліцензій.

Купуйте сервіси рівня DNAC1/ACIC1.

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до TAC	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
ECMU	Essential SW	Ні	Цілодобово	Ні	Так	Так

# Установлення порталу Cisco Smart Net Total Care

The screenshot displays the Cisco Smart Services Connection interface for Smart Net Total Care. The left sidebar contains navigation options like Back, Actions, Schedules Task, Dashboards, Administration, and Alerts. The main content area is divided into several sections:

- Equipment: Equipment Type (43)**: A table listing equipment details.
 

Product ID	Collected ID	Product Name	Pos.
<input type="checkbox"/> WS-C3750G-S4T3...	WS-C3750G-S4T3-1U	Catalyst 3750 24 10/100...	C3750
<input type="checkbox"/> N7K-C7010...	N7K-C7010	10 Slot chassis, No Power...	N7000
<input type="checkbox"/> WS-C4948E	WS-C4948E	Catalyst 4948E 48-port 4...	CAKTOP
<input type="checkbox"/> C8503084S	Class 384S	384S w/AC PWR 20E 1...	3800
<input type="checkbox"/> C8007009-0	C8007009-0	Cisco 7009-0 Chassis-IntL...	7000
<input type="checkbox"/> N7K-C7018...	N7K-C7018	18 Slot Chassis, No Power...	N7000
- Support Coverage: Support Coverage Type (225 Devices)**: A donut chart showing coverage status.
 

Category	Count
Not Covered	97
Covered (Coverage Status Not Visible)	56
Covered (Active)	57
- Active Alerts Summary: Type (184 Alerts)**: A horizontal bar chart showing alert types.
 

Type	Count	Percentage
Hardware EOL	79	43%
FERR	79	43%
Software EOL	28	15%
Field Notice	12	6%
- Community**: A section for announcements and discussions, currently showing no announcements available.

Smart Net Total Care від Cisco із широковизнаною послугою технічної підтримки з доступом до інтелектуальних засобів, які:

- оптимізують управління інцидентами;
- поліпшують контроль ризиків, підвищують операційну ефективність і допомагають швидко розв'язувати проблеми;
- надають додаткові інструменти для управління сервісним обслуговуванням, системами безпеки та оповіщеннями, а також управлінням протягом життєвого циклу.

Знайти відповіді щодо установки порталу або отримати допомогу можна за посиланням: <https://www.cisco.com/go/smart-services>

This screenshot shows the 'Useful Links' section of the Cisco Smart Net Total Care portal. The links are categorized into several groups:

- 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 edition of OS/PS.
  - Hardware Collector Appliance Installation Guide: Guide to install, configure and enable your Smart Net Total Care collector.
- Contract Management**:
  - Cisco Service Contract Center (CSOC): Create, order and manage your Cisco service contracts.
- Download**:
  - Smart Collector Common Services Platform Software
  - Release Notes: New and changed features of the Smart Net Total Care portal.
- Troubleshooting**:
  - Bug Tool Kit: First step based on product and version.
  - TAC Service Request Tool: Create or update TAD 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 (SVC): View your service order status.
- Community**:
  - Smart Net Total Care Community: Community for customers to obtain support, share, learn and collaborate.
- Support**:
  - Support: Technical device support, contract support, and access to Support Case Manager (SCM) tool. Note: support for the portal and collector for new customers with Smart Net Total Care contracts dated 07/03/2015 and beyond is provided exclusively by the Smart Net Total Care community.



**Для збору інформації про встановлене обладнання необхідно запустити CSPC-колектор:**

### Крок 1

**Завершіть процес реєстрації.**

### Крок 2

**Готовність мережі та VMware-сервера.**

Мінімальні вимоги до віртуальної машини:

- 4x64 bit 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

### Крок 3

**Завантажте CSPC Collector Quick Start Guide:**

<https://www.cisco.com/go/software-download>

### Крок 4

**Завантажте Cisco CSPC Collector:**

<https://www.cisco.com/go/software-download>

File: CSPC-27-Sm-IRC.ova

(Network size up to 10,000 devices (New Install)) <-Other software's

# Ice breaker Smart IB

Партнер і замовник мають можливість запитувати Ice breaker Smart IB-звіт для розуміння своєї інсталюваної бази.

## Цей звіт містить:

- детальну інформацію по непокриту сервісом інсталювану базу партнера і замовника, закуплену за останні 5 років (Uncovered, Expired, Terminated);
- детальну інформацію щодо термінів гарантії на непокрите сервісом обладнання (гарантія закінчилася або закінчиться найближчим часом);
- список LDoS-обладнання з розбивкою за роками;
- номери контрактів і дати закінчення;
- дані щодо продовження на кілька років уперед.



- Також він показує кількість активних контрактів і можливість скорочення кількості контрактів через консолідацію та котермінацію.
- Запросити звіт можна у PSAM/AM або за посиланням: <http://www.ciscoicebreakerprogram.com/request-report>

## Консолідація та котермінація контрактів є пріоритетами під час розміщення замовлень.

**Консолідація** - це об'єднання контрактів за рівнем з метою скорочення їхньої кількості для спрощення інсталюваної бази та більшої прогнозованості подальших продовжень.

**Котермінація** - зведення різних дат у контракті до єдиної дати закінчення.

### Переваги для партнерів

 <p><b>Моніторинг установленого обладнання</b></p>	 <p><b>Прагнення до охоплення в 100%</b></p>	 <p><b>Значущість замовника</b></p>	 <p><b>Спрощення даних</b></p>
 <p><b>Виявлення можливостей</b></p>	 <p><b>Прагнення до ситуації з одним сервісним партнером</b></p>	 <p><b>Надійні і дотримуються вимог Замовники</b></p>	 <p><b>Фінансова передбачуваність</b></p>

Безпека і стандартизація, забезпечені точністю даних  
– База для оцифрування –

### Переваги для замовників

 <p><b>Розуміння інсталюваної бази</b></p>	 <p><b>Безпека і відповідність вимогам</b></p>
 <p><b>Спрощення</b></p>	 <p><b>Фінансова прогнозованість</b></p>
 <p><b>Lifecycle Management</b></p>	 <p><b>Один сервісний партнер</b></p>



## Таблиця сервісних контрактів

Тип	Назва	Авансова заміна	Доступ до ТАС	Апгрейди ПЗ (major releases)	Апгрейди ПЗ (minor releases)	Доступ cisco.com
SMBS	Smart Net Total Care SMB SA	8x5xNBD	Обмежений	Так	Так	Гостьовий доступ
SNT i	Smart Net Total Care	8x5xNBD	Цілодобово	Так	Так	Так
SNTE	Smart Net Total Care	8x5x4	Цілодобово	Так	Так	Так
SNTP	Smart Net Total Care Premium	24x7x4	Цілодобово	Так	Так	Так
OS	Smart Net Total Care Onsite	OSNBD	Цілодобово	Так	Так	Так
OSE	Smart Net Total Care Onsite Enhanced	8x5x4 OS	Цілодобово	Так	Так	Так
OSP	Smart Net Total Care Onsite Premium	24x7x4 OS	Цілодобово	Так	Так	Так
ECDN	TVSS/Telepresence support	8x5xNBD	Цілодобово	Ні	Так	Так
ECDO	Onsite (робочі години)	8x5xNBD	Цілодобово	Ні	Так	Так
ECEN	TVSS/Telepresence support	8x5x4	Цілодобово	Ні	Так	Так
EC4N	TVSS/Telepresence support	24x7x4	Цілодобово	Ні	Так	Так
ECMU	TVSS/Telepresence support	Ні	Цілодобово	Ні	Так	Так
SU1	IPS Svc	8x5xNBD	Цілодобово	Так	Так	Так
SU2	IPS Svc	8x5x4	Цілодобово	Так	Так	Так
SU3	IPS Svc	24x7x4	Цілодобово	Так	Так	Так
SU01	IPS Svc Onsite	8x5xNBD	Цілодобово	Так	Так	Так
SAS	Software support	24x7x4	Цілодобово	Ні	Так	Так

# Розділ 5.

## Корисна інформація

### Корисні посилання

Інформація про розширену сервісну гарантію:

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

Служба технічної підтримки:

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

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

Діагностика і зворотний дзвінок:

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

Пошук партнера:

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

Ліцензії:

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

Завантаження програмного забезпечення:

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

Пошук розширеної сервісної гарантії:

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

Створення запиту на обслуговування:

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

Звернутися до служби технічної підтримки Cisco за електронною поштою або телефоном:

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

Рекомендації з питань безпеки:

<https://www.cisco.com/go/tools-security>

Технічні ідеї:

<https://www.cisco.com/go/insights>




Конфігурування:

<https://www.cisco.com/go/ccw-r>

Матриця територіальної доступності сервісних контрактів:

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

**Для обладнання Cisco Enterprise**

Web-інструмент: TAC Service Request Tool  
 <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>  
 [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)  
 0800 301 2090, +380 44 390 2400



**Усі контакти TAC представлені за посиланням:**  
<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

**Для обладнання Cisco Small Business****On-line CHAT**

 <https://www.cisco.com/go/smb-support>

**За телефоном:**

 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400,  
 і просіть з'єднати з Cisco Small Business Support

У цьому документі та будь-яких додатках до нього («Документ») може міститися конфіденційна інформація та інформація для обмеженого поширення, призначена виключно для ймовірного одержувача. Перегляд, використання, розповсюдження або розкриття цієї інформації сторонніми особами суворо забороняється. Якщо Ви не є передбачуваним одержувачем (або уповноваженим представником передбачуваного одержувача), зв'яжіться з відправником і видаліть усі копії цього Документа. Цей Документ не є та не повинен сприйматися як пропозиція контракту. Деякі відомості, наведені в цьому Документі, можуть представляти посилання на технології, які будуть розроблені в майбутньому, функціональні можливості, які будуть реалізовані в майбутньому, цінову політику для технологічних рішень та іншу інформацію («Детальні відомості»). Усі Детальні відомості наведені лише в інформаційних цілях і можуть бути змінені без повідомлення, включно з можливістю припинення розробки (якщо це застосовно), але не обмежуючись нею. Cisco Systems не бере на себе жодних зобов'язань щодо остаточної реалізації Детальних відомостей і не буде нести відповідальності за їх реалізацію. Відсутність такої реалізації не є підставою для повернення раніше придбаного обладнання або послуг Cisco Systems. Будь-яка інформація, що міститься в цьому Документі, стосується лише обладнання та послуг Cisco Systems і не стосується обладнання або послуг сторонніх організацій, які можуть бути згадані в цьому Документі. Цей Документ не створює і не може створювати будь-яких зобов'язань і правових наслідків для Cisco Systems.



Distribution Partner

#### КОНТАКТИ

#### ПРЕДСТАВНИЦТВА CISCO

03038, Київ,  
бізнес-центр "Горизонт Парк"  
(Horizon Park)  
вул. Миколи Грінченка, 4-В  
тел.: +380 44 391 3600  
факс: +380 44 391 3601  
[www.cisco.ua](http://www.cisco.ua)



**MEGATRADE**  
service center

ОФІЦІЙНИЙ ДИСТРИБ'ЮТОР  
CISCO В УКРАЇНІ ТА ПЕРШИЙ  
В УКРАЇНІ ДИСТРИБ'ЮТОР  
CISCO MSLA

03057, Київ,  
вул. Смоленська, 31-33  
тел.: +380 44 538 0006  
e-mail: [office@megatrade.ua](mailto:office@megatrade.ua)  
[www.megatrade.ua](http://www.megatrade.ua)

#### Сервісний центр:

тел.: +380 44 585-0-911  
[service.megatrade.ua](http://service.megatrade.ua)

