

## Servicii suport Cisco

**"Smart Net Total Care is a lifesaver"**

<http://cisco.lookbookhq.com/sntc-getting-started/Smartnet-is-Now-SNTC>

**Reduce riscul de downtime si scade timpul de intrerupere a business-ului.**

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

Serviciile de suport Cisco se pot atasa la urmatoarele categorii de produse Cisco :

- hardware : switch, router, security, wifi, voice, server
- software

Serviciile Cisco nu prelungesc, ci inlocuiesc garantia standard oferita de Cisco.



Garantia standard a produselor Cisco este de 90 zile. Produsele Cisco Small Business au garantie 3 ani. Switch-urile Catalyst au garantie Lifetime – mai exact – 5 ani din momentul in care sunt declarate End of Life.

Prin garantie nu se ofera support tehnic si acces la software downloads, inlocuirea echipamentului defect se face in 10 zile.

Valabilitatea serviciilor poate sa fie intre 1 an si 5 ani.

Serviciile de suport Cisco sunt SMART : (SMART NET TOTAL CARE)

- **Rezolva problemele mai rapid** - Identifica rapid problemele si simplifica procesele de gestionare a incidentelor pentru a reduce timpii morti de retea si de a imbunatati nivelul de servicii IT.
- **Reduce riscul** - Accesul la experți tehnici Cisco combinate cu instrumente inteligente, proactive și capabilități minimizează riscurile pentru continuitatea afacerii.
- **Crește eficienta operationala** – Management proactiv și procese automatizate inseamna mai putine cerinte de resurse de sprijin si costuri mai mici pentru gestionarea retelei

Ce ne ofera serviciile Cisco :

- acces la TAC (Technical Assistance Center) : suport tehnic 24h/365zile - prin mail si telefon  
<http://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>
- inlocuirea echipamentului defect se face in urmatoarea zi lucratoare (NBD) de la constatarea defectului.  
(in functie de serviciile achizitioante, inlocuirea se poate face si in : 2 sau 4 ore de la constatarea defectului)
- avem acces la update-uri si upgrade-uri pentru software, sistem de operare etc.
- acces full la [www.cisco.com](http://www.cisco.com) si la beneficiile oferite : support tools; software downloads, inclusiv la Smart Net Total Care Portal : <https://tools.cisco.com/smartservices>

Achizitia serviciilor de support va rezulta un nr.de contract.

Contract trebuie asociat la CCO ID-ul (contul Cisco) al partenerului (reseller) sau al end-user-ului. Aceasta asociere trebuie facuta pentru a fi un contract valid cand se va deschide caz la TAC.

Cei de la TAC vor verifica nr.de contract.

Evidenta contractelor de servicii se poate gestiona cu ajutorul unui tool-ului :

**Smart Net Total Care Portal : [tools.cisco.com/smartservices](https://tools.cisco.com/smartservices)**

Smart Net Total Care Portal oferta urmatoarele beneficii :

- situatia contractelor de servicii
- service level-urile existente in fiecare contract
- perioada de valabilitate a fiecarui contract
- alerte hardware: informatii despre echipamentele care au atins sau se apropie de sfarsitul duratei de functionare in retea.
- alerte de software: informatii despre problemele versiunilor de software utilizate.
- alerte de securitate: informatii despre vulnerabilitati de securitate