

Co daje kontrakt serwisowy, najbardziej popularny typu SMARTNET?

- bezpośredni dostęp do **najnowsze oprogramowania** ze strony producenta (<https://software.cisco.com/>) (poprawek, nowszych wersji oprogramowania w ramach tych samych wersji licencji)
- bezpośredni dostęp do pomocy **technicznej producenta 24h**. Cisco TAC działa na zasadzie **follow the sun**. Oddziały inżynierów TAC są umieszczone w każdej strefie czasowej. W Polsce TAC siedzibę ma w Krakowie.
- **możliwość wymiany uszkodzonego urządzenia – RMA** zgodnie z wykupionym kontraktem, od momentu zatwierdzenie przez TAC usterki, która kwalifikuje sprzęt do wymiany
 - SNT – SNTC 8X5XNBD – wymiana na następny dzień roboczy, zgłoszenie w godzinach pracy 8h
 - SNTE – SNTC 8X5X4 – wymiana w ciągu 4h w dni robocze, zgłoszenie w godzinach pracy 8h
 - SNTP – SNTC 24X7X4 – wymiana w ciągu 4h w 7 dni w tygodniu, zgłoszenie o dowolnej porze 24h

Aby dodać kontrakt serwisowy Cisco do swojego konta należy:

- posiadać konto CCO na stronie Cisco (bezpłatne)
- znać numer kontraktu serwisowego (można go otrzymać od swojego partnera/dostawcy sprzętu i oprogramowania)
- lub znać numer seryjny urządzenia

Jeśli kontrakt rejestrowany jest na użytkownika końcowego, nazwa firmy z profilu powinna być zbieżna z nazwą firmy, na którą był zarejestrowany kontrakt serwisowy.

Szybki link do Cisco Profile Manager, gdzie można dodać kontrakt.

(https://rpfa.cloudapps.cisco.com/rpfa/profile/edit_entitlement.do?Tab=3)

Jeśli masz problem, my jako Partner możemy poprosić Cisco o dopisanie kontraktu do Twojego konta CCO. Wystarczy, że podasz nam konto CCO, a my wyślemy prośbę do Contract Associations.

Linki:

<https://netprof.pl/2019/02/08/co-nam-daje-kontrakt-serwisowy-cisco-smartnet-oraz-cisco-solution-support/>

<https://netprof.pl/2018/01/26/dodawanie-kontraktu-serwisowego-cisco-do-swojego-konta-cco/>

Kilka praktycznych wskazówek jak korzystać z kontaktu:

- Warto **przypisać kontrakt do konta Cisco CCO** na swoim profilu. Przeczytaj jak to zrobić <https://netprof.pl/2018/01/26/dodawanie-kontraktu-serwisowego-cisco-do-swojego-konta-cco/> lub poproś partnera o pomoc w tym temacie.
- Jeśli chcemy aby zgłoszenie serwisowe, trafiło do naszej strefy czasowej CET/CEST, najlepiej je otworzyć w godzinach **8.00 – 15.00**.
- Najprościej napisać mail w j. angielskim na **tac@cisco.com**
 - w **temacie** podając krótki tytuł zgłoszenia
 - w **treści**:
 - **SN (numer seryjny)** oraz PN (numer katalogowy) urządzenia oraz numer kontraktu (jeśli go znamy)
 - należy koniecznie podać **nazwę konta (Cisco.com username) CCO**
 - **opis problemu**. Zgłoszenie przyjmuje osoba nietechniczna, która przekierowuje zgłoszenie do inżyniera. Dlatego warto opisać problem. Może to być jedna z niższych kategorii:
 - ✓ konfiguracja
 - ✓ hardware replacement – RMA – tzn. wymiana uszkodzonego sprzętu
 - ✓ zadawanie pytań
- Jeśli nie czujemy się mocni w języku angielskim, możemy poprosić o **pomoc tłumacza, którego zapewnia Cisco**. Może się okazać pomocnym w rozwiązywaniu problemów przy zdalnej sesji Webex.