

Service Description: SMARTnet and SMARTnet Onsite Services

This document describes Cisco's SMARTnet and SMARTnet Onsite Services.

Related Documents: This document should be read in conjunction with the following documents also posted at www.cisco.com/go/servicedescriptions/: (1) Glossary of Terms; (2) List of Services Not Covered; and (3) Severity and Escalation Guidelines. All capitalized terms in this description have the meaning ascribed to them in the Glossary of Terms.

Direct Sale from Cisco. If you have purchased these Services directly from Cisco, this document is incorporated into your Master Services Agreement (MSA) with Cisco. In the event of a conflict between this Service Description and your MSA, this Service Description shall govern.

Sale via Cisco-Authorized Reseller. If you have purchased these Services through a Cisco-Authorized Reseller, this document is for description purposes only; is not a contract between you and Cisco. The contract, if any, governing the provision of this Service will be the one between you and your Cisco Authorized Reseller. Your Cisco Authorized Reseller should provide this document to you, or you can obtain a copy of this and other Cisco service descriptions at www.cisco.com/go/servicedescriptions/.

SMARTnet

Cisco Responsibilities:

- Cisco Technical Assistance Center (TAC) access 24 hours per day, 7 days per week to assist with Product use, configuration and trouble shooting issues and access to Cisco.com. Cisco will respond within one (1) hour for all calls received during Standard Business Hours and for Severity 1 and 2 calls received outside Standard Business Hours. For Severity 3 and 4 calls received outside Standard Business Hours, Cisco will respond no later than the next Business Day.
- Manage problems according to the [Cisco Severity and Escalation Guideline](#).
- Access to Cisco.com. This system provides Customer with helpful technical and general information on Cisco Products as well as access to Cisco's on-line Software Center library. Please note that access restrictions

Описание услуг SMARTnet и SMARTnet On-site

Данный документ содержит описание услуг Cisco SMARTnet and SMARTnet Onsite.

Связанные документы. Данный документ следует читать вместе со следующими документами, также размещенными на www.cisco.com/go/servicedescriptions/: (1) Глоссарий терминов, (2) Услуги, не входящие в состав предмета Договора, и (3) Рекомендации по определению приоритета неисправностей и порядку действий при их возникновении. В настоящем описании термины, начинающиеся с заглавных букв, определены в Глоссарии терминов.

Прямая закупка у Cisco. Если Вы приобрели эти Услуги непосредственно у Cisco, данный документ включен в Ваш Генеральный договор оказания услуг с Cisco («Договор»). В случае противоречий между положениями настоящего Описания услуг и Вашего Договора преимущественную силу имеют положения настоящего Описания услуг.

Услуги, приобретенные у авторизованного дилера Cisco. Если Вы приобрели данные Услуги через Авторизованного дилера Cisco, данный документ предназначен исключительно для Вашего сведения и не является контрактом между Вами и Cisco. Оказание данного пакета Услуг в этом случае регулируется контрактом между Вами и Вашим Авторизованным дилером Cisco. Ваш Авторизованный дилер Cisco должен предоставить Вам данный документ; Вы также можете получить описание данного и других пакетов услуг Cisco по адресу at www.cisco.com/go/servicedescriptions/.

Услуги SMARTnet

Обязанности Cisco:

- Предоставление круглосуточного ежедневного доступа к Центру технической поддержки (ЦТП) Cisco TAC с целью предоставления помощи в использовании, настройке продуктов Cisco, поиске и устранении неисправностей и в доступе к Cisco.com сайту. Cisco будет отвечать в течение 1 (одного) часа на все запросы, полученные в течение Стандартных рабочих часов, и на запросы 1-го и 2-го приоритета, полученные за пределами Стандартных рабочих часов. Вызовы 3-го и 4-го приоритета, полученные за пределами Стандартных рабочих часов, обслуживаются компанией Cisco не позднее следующего Рабочего дня.
- Управление решением проблем в порядке, предусмотренном «Рекомендациями Cisco по определению приоритета неисправностей и порядку действий при их возникновении».
- Доступ к сайту Cisco.com. Эта система обеспечивает Заказчика полезной технической и общей информацией о Продуктах Cisco и предоставляет доступ к онлайн-овой библиотеке Программного центра Cisco. Отметим, что

identified by Cisco from time to time may apply.

такой доступ может предоставляться с определенными ограничениями, в тот или иной момент вводимыми компанией Cisco.

- Work-around solutions or patches to reported Software problems using reasonable commercial efforts. Cisco will either make available a Software patch from the Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software) or ship a Maintenance Release to Customer for the Product experiencing the problem.
- Updates where available and where Customer requests these for supported Software.
- If a Feature Set Upgrade is licensed, Customer will be entitled to Updates (subject to anything to the contrary contained in this document or the Agreement) at the upgraded level for the licensed Hardware.
- Software releases and any supporting Documentation will be made available from the Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software) or on physical media such as CDROM. Applicable supporting Documentation, if available, is limited to one copy per Software release. Customer can, however, purchase additional copies from Cisco.
- Если это целесообразно с коммерческой точки зрения, создание обходных решений для неисправностей Программного Обеспечения, о которых поступило сообщение, или внедрение «заплат» в Программное обеспечение. В случае внедрения «заплат» в Программное обеспечение компания Cisco или предоставит ее через Программный Центр Cisco.com (www.cisco.com/software) или вышлет Заказчику Промежуточную версию для Продукта, в котором возникла неисправность.
- По требованию Заказчика - предоставление Новых версий поддерживаемого Программного Обеспечения.
- Если имеется лицензия на Изменение параметров, Заказчик вправе получать Новые версии (с соблюдением любых положений настоящего документа или Договора, предусматривающих противоположное) на обновленном уровне для лицензируемого Аппаратного Обеспечения.
- Версии Программного приложения и сопроводительная документация будут предоставляться через Программный Центр Cisco.com (www.cisco.com/software) либо на физических носителях, таких как компакт-диски. Сопроводительная документация, когда она имеется, предоставляется в количестве один комплект на одну версию Программного обеспечения. Дополнительные комплекты могут быть приобретены Заказчиком у Cisco.

Advance Replacement and Onsite Service

Авансовая замена и Обслуживание на месте

Cisco Responsibilities:

Обязанности Cisco:

Cisco shall provide Customer with the Advance Replacement Services and/or On-site Services that Customer has selected and detailed in Parts I and II below and where available.

При условии доступности и по выбору Заказчика Cisco предоставит Заказчику Услуги Авансовой замены и (или) Обслуживания на месте, описание которых приведено ниже в Части I и Части II.

Advance Replacement and On-Site Services are subject to geographic and weight restrictions depending upon Customer's location. Customer may check availability by accessing Cisco's Service Availability Matrix at: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>. Please note that destination country importation, compliance with US export controls and customs processes may condition actual delivery times. Shipments will be DDU (Incoterms 2000), except for shipment to and from the European Union will be shipped DDP (Incoterms 2000), using Cisco's preferred carrier, freight prepaid by Cisco, excluding import duties, taxes and fees, where applicable. Requests for alternate carriers will be at Customer's expense. Chassis and line card Advance Replacement Service must be at the same level of coverage. Cisco will provide Customer with Advance Replacement(s) that are either new or equivalent to new.

На Услуги Авансовой замены и Обслуживания на месте распространяются определенные географические и весовые ограничения, в зависимости от места нахождения Заказчика. Заказчик может изучить доступные для конкретного места нахождения опции в Таблице доступности услуг на сайте Cisco.com по адресу http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/agents/SAM/cca_sam_landing.cgi. На сроки поставки могут влиять место нахождения страны ввоза, требования к соблюдению Заказчиком норм экспортного контроля и таможенных правил США. Доставка осуществляется на условиях DDU (доставка без уплаты таможенной пошлины) в соответствии с Инкотермс-2000 кроме поставок в страны Европейского Союза и из стран Европейского Союза, которые осуществляются на условиях DDP (доставка с уплатой таможенной пошлины) в соответствии с Инкотермс-2000, транспортной организацией, выбранной Cisco, с оплатой транспортных расходов компанией Cisco, исключая ввозные пошлины, налоги и сборы, когда они взимаются. Доставка альтернативными вариантами транспортировки по требованию

Заказчика оплачивается самим Заказчиком. Услуги Авансовой замены шасси и блоков должны быть на одном уровне обслуживания. Оборудование, используемое компанией Cisco для Авансовой замены, будет либо новым либо равнозначным новому.

Part I - Advance Replacement Services

- SMARTnet 24x7x2: Advance Replacement on a Two-Hour Response basis twenty-four (24) hours per day, seven (7) days per week, including Cisco-observed holidays.
- SMARTnet 24x7x4: Advance Replacement parts on a Four-Hour Response basis twenty-four (24) hours per day, seven (7) days per week, including Cisco-observed holidays.
- SMARTnet 8x5x4: Advance Replacement on a Four-Hour Response basis between 9:00 a.m. and 5:00 p.m. Depot Time the same Business Day, provided that Cisco's determination of Hardware failure has been made before 1:00 p.m. Depot Time. If Customer make a request after 1:00 p.m. Depot Time, Cisco will deliver the Advance Replacement the morning of the next Business Day.
- SMARTnet 8x5xNext Business Day: Where Next Business Day delivery is available, an Advance Replacement will ship to arrive the next Business Day provided that Cisco's determination of Hardware failure has been made before 3:00 p.m. Depot Time. If Customer make a request after 3:00 p.m. Depot Time, Cisco will ship the Advance Replacement the next Business Day.

Where Next Business Day delivery is not available, same day shipping will be provided. Under same day shipping, Advance Replacement will ship from the serving depot location that same Business Day, provided that Cisco's determination of Hardware failure has been made before 3:00 p.m. Depot Time. Determinations that occur after 3:00 p.m. Depot Time will be shipped the following Business Day.

Part II - SMARTnet Onsite Support Services

- SMARTnet On-Site 24x7x2: Two Hour Response for Remedial Hardware Maintenance twenty four (24) hours per day, seven (7) days per week including Cisco observed holidays.
- SMARTnet On-Site 24x7x4: Four Hour Response for Remedial Hardware Maintenance twenty four (24) hours per day, seven (7) days per week including Cisco observed holidays.

Часть I – Услуги Авансовой замены

- **SMARTnet 24x7x4.** Изделия для Авансовой замены предоставляются по принципу Четырехчасового отклика круглосуточно, без выходных, включая нерабочие праздничные дни, соблюдаемые Cisco.
- **SMARTnet 24x7x2.** Авансовая замена по принципу Двухчасового отклика круглосуточно, семь без выходных, включая нерабочие праздничные дни, соблюдаемые Cisco.
- **SMARTnet 8x5x4.** Авансовая замена отгружается по принципу Четырехчасового отклика в период между 9:00 и 17:00 Времени Базы того же Рабочего дня при условии, что установление компанией Cisco неисправного Аппаратного обеспечения произошло не позднее 13:00 Времени Базы. Для запросов, поступивших от Заказчик после 13:00 Времени Базы, Авансовая замена будет доставлена компанией Cisco утром следующего Рабочего дня.
- **SMARTnet 8x5xследующий рабочий день.** Авансовая замена отгружается с таким расчетом, чтобы она прибыла на следующий Рабочий день, при условии, что установление компанией Cisco неисправного Аппаратного обеспечения произошло не позднее 15:00 Времени Базы. Для запросов, поступивших от Заказчик после 15:00 Времени Базы, Авансовая замена будет отправлена компанией Cisco на следующий Рабочий день.

В тех случаях, когда доставка на следующий рабочий день недоступна, предоставляется отгрузка в то же день. По условиям отгрузки в тот же день товары для Авансовой замены будут отгружены с базы обслуживания в тот же рабочий день при условии, если Cisco установит факт неисправности Аппаратного обеспечения до 15:00 Времени Базы. Если Cisco установит факт неисправности Аппаратного обеспечения после 15:00 Времени Базы, отгрузка осуществляется на следующий Рабочий день.

Услуги поддержки SMARTnet On-site

- **SMARTnet On-Site 24x7x2.** Двухчасовой отклик на запрос Ремонтного обслуживания Аппаратного обеспечения круглосуточно, без выходных, включая нерабочие праздничные дни, соблюдаемые Cisco.
- **SMARTnet On-Site 24x7x4.** Четырехчасовой отклик на запрос Ремонтного обслуживания Аппаратного обеспечения круглосуточно, без выходных, включая нерабочие праздничные дни, соблюдаемые Cisco.

- SMARTnet On-Site 8x5x4: Four Hour Response for Remedial Hardware Maintenance service between 9:00 a.m. and 5:00 p.m. Depot Time the same Business Day, together with parts, labor and materials, provided Cisco's determination that on-site service is required has been made before 1:00 p.m. Depot Time.
- SMARTnet On-Site 8x5xNext Business Day: Next-business-day Remedial Hardware Maintenance, together with parts, labor and materials, by 5:00 p.m. Depot Time provided Cisco's determination that on-site Service is required has been made before 3:00 p.m. Depot Time the prior day (otherwise, second Business Day will be provided for calls placed after 3:00 p.m. Depot Time). Where Next Business Day delivery of the parts is not available, same day shipping will be provided. Cisco will provide onsite support upon arrival of the parts
- SMARTnet On-Site 8x5x4. Четырехчасовой отклик на запрос Ремонтного обслуживания Аппаратного обеспечения в период с 9:00 до 17:00 Времени Базы того же Рабочего дня с предоставлением комплектующих, трудозатрат и материалов при условии, что установление компанией Cisco необходимости обслуживания на месте произошло не позднее 13:00 Времени Базы.
- SMARTnet On-Site 8x5xследующий рабочий день. Ремонтное обслуживание Аппаратного обеспечения на следующий Рабочий день с предоставлением комплектующих, трудозатрат и материалов, до 17:00 Времени Базы при условии, что установление компанией Cisco необходимости обслуживания на месте произошло не позднее 15:00 Времени Базы предыдущего дня (в противном случае услуги оказываются на второй Рабочий день для вызовов, поступивших после 15:00 Времени Базы). В тех случаях, когда доставка комплектующих на следующий Рабочий день невозможна, производится отгрузка в тот же день. Cisco оказывает поддержку на месте по прибытии комплектующих.

Customer Responsibilities:

The provision of the Service options assumes that Customer will:

- Provide a priority level as described in the [Cisco Severity and Escalation Guideline](#) for all the calls Customer places.
- Provide, at Customer's expense, reasonable access to the Product through the Internet or via modem to establish a data communication link between Customer and the Cisco TAC engineer and systems passwords so that problems may be diagnosed and, where possible, corrected remotely.
- Provide thirty (30) days Notice to Cisco of any requested addition(s) to Customer's Equipment List.
- Notify Cisco, using Cisco.com, of Product on the Equipment List which Customer has moved to a new location within thirty (30) days of such relocation. Please be aware that the Services will be provided to Customer beginning thirty (30) days after receipt of Customer's notification. Cisco will also need Customer to notify Cisco of any modification to the Product and configuration including upgrades or changes to FRUs not in the original configuration within five (5) days of such modification.
- Provide current shipment contact information as follows: contact name, title, address, telephone number, e-mail address, and fax number.

Обязанности Заказчика:

Оказание Услуг данных вариантов предполагает, что Заказчик будет исполнять следующие обязанности:

- Определение приоритетов неисправностей в порядке, предусмотренном «Рекомендациями Cisco по определению приоритета неисправностей и порядку действий при их возникновении», на все размещаемые Заказчиком вызовы.
- Предоставление за счет Заказчика разумного доступа к Продукту через Интернет или модем путем установления информационного канала связи между Заказчиком и инженерами ЦТП Cisco с предоставлением паролей доступа в систему, чтобы проблемы могли быть должным образом диагностированы и, когда это возможно, исправлены удаленными средствами.
- Направление компании Cisco уведомления не менее чем за 30 (тридцать) дней о любых требуемых дополнениях к Списку оборудования Заказчика.
- Уведомление компании Cisco через сайт Cisco.com о перемещении Заказчиком Продукта, включенного в Список оборудования, в новое место в течение 30 (тридцати) дней после такого перемещения. Предупреждаем, что Услуги начнут оказываться Заказчику по истечении 30 (тридцати) дней после получения уведомления Заказчика. Cisco также требует, чтобы Заказчик уведомлял компанию Cisco о любых изменениях Продукта и его конфигурации, в том числе о модернизации или изменениях Сменных изделий, не входящих в оригинальную конфигурацию, в течение 5 (пяти) дней после такого изменения.
- Предоставление текущей отгрузочной информации в следующем составе: имя контактного лица, его должность, адрес, номер телефона, адрес электронной почты и номер факса.

- Provide valid and applicable serial numbers for all Product problems and issues reported to Cisco or where Customer is seeking information from Cisco in connection with Product use. Cisco may also require Customer to provide additional information in the form of location of the Product, city location details and zip code information.
- When requested, provide Cisco with a list of all personnel that Customer has authorized to contact Cisco or access Cisco.com for Services and to download Software from Cisco.com or ordered via Cisco's PUT. Customer is responsible for reviewing the list on an annual basis and adding or removing personnel as necessary.
- Use the latest release of Software, where Cisco advises Customer that this will correct a reported Software problem.
- Назначение действующих применимых порядковых номеров всем проблемам с Продуктами и вопросам, сообщенным компании Cisco, или в случаях, когда Заказчик просит у Cisco помощи в части пользования Продуктами. Cisco также может потребовать от Заказчика предоставить дополнительную информацию о месте нахождения Продукта, адресе, городе и почтовом индексе.
- По требованию Cisco – предоставление компании Cisco списка всего персонала, уполномоченного им на контакты с Cisco или доступ к Cisco.com с целью получения Услуг и загрузки Программного обеспечения с Cisco.com или средства обновления продуктов (PUT) компании Cisco. Заказчик обязан ежегодно пересматривать список и при необходимости вносить в него новых лиц и исключать из него других лиц.
- Использование последней версии Программного обеспечения, если Cisco сообщает Заказчику, что это исправит сообщенную неисправность Программного обеспечения.

Where Customer has purchased the Services detailed under Advance Replacement and Onsite Service Part I:

В случаях, когда Заказчик приобрел Услуги, описанные в Части I описания услуг Авансовой замены и Обслуживания на месте:

- Return to Cisco any defective or returned Product in accordance with Cisco's RMA procedure. Cisco will need Customer to provide a new Purchase Order number to Cisco's asset recovery team to facilitate the billing of Product not returned. Customer agrees to assist Cisco in troubleshooting failed Hardware down to the FRU level prior to initiating the RMA procedure.
- Возврат компании Cisco всех дефектных или возвратных Продуктов в соответствии с принятой в Cisco процедурой Разрешения на возврат Продуктов (РВП). Cisco необходимо, чтобы Заказчик сообщил номер нового Заказа группе возврата имущества фирмы Cisco для ускорения процедуры выставления счета на невозвращенный Продукт. Заказчик соглашается помочь Cisco в определении неисправности Аппаратного обеспечения до уровня Сменных изделий, прежде чем инициировать процедуру возврата.
- Customer is responsible for the following when returning Product to Cisco: (a) proper packaging, including description of failure and written specifications of any other changes or alterations; (b) returns must be received within thirty (30) days; otherwise, the replacement Product will be charged at the current Price List. Packages for replacement shall be shipped DDU (Incoterms 2000) or FCA (Incoterms 2000) as applicable.
- Заказчик при возврате Продукта компании Cisco отвечает за (a) должную упаковку возвращаемого Продукта с включением описания неисправности и письменной спецификации любых других изменений и дополнений; (b) то, чтобы возврат был получен в течение 30 (тридцати) дней – в противном случае на заменяющий Продукт будет выставлен счет по текущему Прейскуранту. Тара для заменяющих изделий отгружается на условиях DDU (доставка без уплаты таможенных пошлин) или FCA (франко-перевозчик) в соответствии с Инкотермс-2000, в зависимости от того, что применимо.

Where Customer has purchased the Services detailed under Advance Replacement and Onsite Service Part II:

В случаях, когда Заказчик приобрел Услуги, описанные в Части II описания услуг Авансовой замены и Обслуживания на месте:

- Provide an appropriate work environment and reasonable access, working space including heat, light, ventilation, electric current and outlets, and local telephone extension (or toll free domestic and international access to Cisco) for the use of Cisco's service personnel in the Product's physical location.
- Обеспечение надлежащих условий труда и предоставление доступа к месту проведения работ, предоставление рабочего места с отоплением, освещением, вентиляцией, энергоснабжением и розетками, а также местного телефонного номера (или бесплатного выхода на местную или международную линию Cisco) для обслуживающего персонала Cisco на объекте, на котором физически размещен Продукт.
- Back-up Software images and configurations on a regularly
- Регулярное и в соответствии с заранее составленным

scheduled basis and provide those images and configurations to Cisco's onsite personnel in connection with Remedial Hardware Maintenance.

графиком сохранение образов и конфигурации Программного обеспечения и предоставление таких образов и конфигурации персоналу Cisco, работающему на объекте в связи с проведением Ремонтного обслуживания Аппаратного обеспечения.

- Ensure all Products are installed below three (3) meters. For Products installed above one point twenty (1,20) meters, provide ladders that reach the height of the Product.
- Provide Cisco with the name of a point of contact prior to delivery of equipment by Cisco's personnel.
- Provide TFTP (Telnet File Transfer Protocol) capabilities or internet access for the purpose of downloading Software images by Cisco's onsite personnel.
- Provide safety and security protection of Cisco's personnel or its subcontractors for your unmanned sites.
- Обеспечение того, чтобы все Продукты были смонтированы на уровне не выше (3 метров). Предоставление стремянок для ремонта Продуктов, смонтированных на уровне выше 1,20 (одной целой двадцати сотых) метра.
- Сообщение компании Cisco имени своего контактного лица до доставки оборудования персоналом Cisco.
- Предоставление средств TFTP (протокол передачи файлов Telnet) или доступа к Интернету с целью загрузки образов Программного обеспечения персоналом Cisco, работающим на объекте.
- Обеспечение защиты и охраны персонала Cisco или ее субподрядчиков при обслуживании не управляемых человеком объектов.