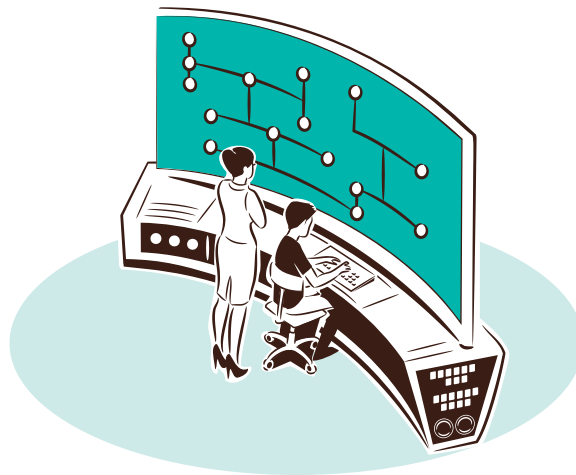


ALEF / Cisco SMART Net Total Care



SMART Net Total Care (SMART Net) je služba, kterou poskytuje společnost Cisco Systems svým zákazníkům s malými nebo rozsáhlými datovými sítěmi, obsahujícími Cisco zařízení. ALEF tuto službu prodává zákazníkům jako součást servisních služeb, které jsou důležité pro udržení provozuschopnosti sítě na vysoké úrovni. Zákazník si může vybrat různé úrovně (SLA) služby SMART Net a to pro každé servisované zařízení zvlášť, přičemž cena služby se pak odvíjí od typu servisovaného zařízení, jejich počtu, zvoleného SLA a doby trvání servisní smlouvy.

Co je zahrnuto ve službě SMART Net?

Podpora od Cisco Technical Assistance Centre (TAC)

- zajišťuje technickou podporu zákazníků při vážných závadách na Cisco zařízení
- dostupná 24x7x365 v různých jazycích pomocí emailu, webu, telefonu
- rychlé a efektivní řešení závady vysoce školenými experty Cisco Systems, převážně na úrovni certifikace CCIE
- zákazník má plně pod kontrolou postup řešení a komunikaci s Cisco TAC

Neustálá dostupnost posledních verzí Cisco software

- možnost kdykoliv získat aktuální verzi Cisco IOS software
- k dispozici jsou zásadní i dílčí aktualizace nebo opravy chyb SW
- nové verze SW zvyšují bezpečnost a dostupnost provozu sítě

Rychlá výměna vadného hardware

- k dispozici je řada možností jak vyměnit vadný HW za nový, který dodá Cisco Systems ze svého skladu
- výměna probíhá systémem Advanced Replacement (nový díl je odeslán k zákazníkovi, vadný je odeslán následně zpět)
- negarantovaná (best effort) výměna kritických prvků v síti do následujícího pracovního dne (NBD), 4 hodin nebo 2 hodin
- možná přítomnost technika Cisco Systems v místě závady

Znalostní databáze Cisco Systems

- registrovaný přístup na www.cisco.com obsahuje rozsáhlou technickou a servisní dokumentaci, kterou mohou zákazníci využít pro své potřeby
- je možno využít až 40 interaktivních nástrojů pro testovací účely, které jsou přístupné přes web

Úrovně služby SMART Net

Cisco Systems nabízí různé úrovně služby SMART Net, které se mezi sebou liší dobou reakce na požadavek zákazníka, rychlostí výměny vadného HW, tím, zda servisní podpora bude technikem Cisco provedena na místě nebo vzdáleně, nebo zda bude zákazníkovi umožněn přístup ke znalostní bázi Cisco. Služby SMART Net jsou poskytovány nad různými produkty Cisco jako jsou směrovače, přepínače, zařízení pro oblast Unified Communications (telefony, centrální servery pro zpracování hovorů apod.) nebo prvky pro zajištění bezpečnosti datového provozu a ochrany sítě. Servisní úroveň služeb (SLA) není garantovaná.

Potřebujete pomoc při vyhodnocení dat o síti, výměně vadného HW nebo komunikaci se Cisco TAC?

Služba SMART Net je poskytována zákazníkům přímo výrobcem, tedy společností Cisco Systems. Z naší zkušenosti vyplývá, že zákazníci často nemají praktickou zkušenost s tím, jak požádat Cisco o výměnu vadného HW a provést následné administrativní kroky k uzavření logistického procesu, nebo nejsou zběhlí v komunikaci s anglicky hovořícím globálním centrem technické podpory Cisco Systems (Cisco TAC) při identifikaci a odstraňování závad v síti.

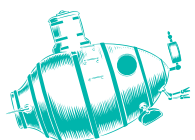
Z toho důvodu ALEF nabízí nadstavbu služeb SMART Net nazvanou PLUS, která zahrnuje činnosti, usnadňující zákazníkovi rychle využít službu SMART Net v celé její šíři:

- registrace SMART Net kontraktu zákazníka v informačních systémech Cisco Systems
- odborná rada a zpřístupnění aktualizovaných verzí Cisco SW zákazníkovi
- podpora zákazníka při výměně vadného HW za nový, přičemž logistický proces řídí ALEF včetně veškerých plateb a poplatků
- pomoc zákazníkovi při registraci nových tiketů na Cisco TAC podpora zákazníka při komunikaci s Cisco TAC v průběhu řešení složitých provozních případů

ALEF / Cisco SMART Net Total Care

Oblast produktů	Servisní kód služby Cisco Systems	SLA	Přístup na TAC	Výměna HW	Přítomnost Cisco technika v místě závady	Přístup k aktuálním verzím Cisco SW	Dostupné aktualizace Cisco IOS	Přístup ke znalostní databázi Cisca	Servisní kód služby SMART Net PLUS	Poznámka
Core	CSCO_SNT_8x5_FTNBD	8×5×NBD	24×7	•		•	•	•	ALF_SNT_8x5_FTNBD	doručení náhradního dílu do NBD
	CSCO_SNTE_8x5_FT4	8×5×4	24×7	•		•	•	•	ALF_SNTE_8x5_FT4	doručení náhradního dílu do 4h v pracovní dny
	CSCO_SNTP_24x7_FT4	24×7×4	24×7	•		•	•	•	ALF_SNTP_24x7_FT4	doručení náhradního dílu do 4h, 365 dní v roce
	CSCO_S2P_24x7_FT2	24×7×2	24×7	•		•	•	•	ALF_S2P_24x7_FT2	doručení náhradního dílu do 2h, 365 dní v roce
	CSCO_OS_8x5_FTNBD	8×5×NBD	24×7	•	•	•	•	•	ALF_OS_8x5_FTNBD	doručení náhradního dílu do NBD
	CSCO_OSE_8x5_FT4	8×5×4	24×7	•	•	•	•	•	ALF_OSE_8x5_FT4	doručení náhradního dílu do 4h v pracovní dny
	CSCO_OSP_24x7_FT4	24×7×4	24×7	•	•	•	•	•	ALF_OSP_24x7_FT4	doručení náhradního dílu do 4h, 365 dní v roce
	CSCO_PREM_24x7_FT2	24×7×2	24×7	•	•	•	•	•	ALF_PREM_24x7_FT2	doručení náhradního dílu do 2h, 365 dní v roce
Unified Communications	CSCO_ESW		24×7			•		•		pouze malé aktualizace SW
	CSCO_ECD_8x5_FTNBD	8×5×NBD	24×7	•		•		•	ALF_ECD_8x5_FTNBD	pouze malé aktualizace SW a doručení náhradního dílu do NBD
	CSCO_ECE_8x5_FT4	8×5×4	24×7	•		•		•	ALF_ECE_8x5_FT4	pouze malé aktualizace SW a doručení náhradního dílu do 4h v pracovní dny
	CSCO_ECPM_24x7_FT4	24×7×4	24×7	•		•		•	ALF_ECPM_24x7_FT4	pouze malé aktualizace SW a doručení náhradního dílu do 4h, 365 dní v roce
	CSCO_EC4P_24x7_FT4	24×7×4	24×7	•	•	•		•	ALF_EC4P_24x7_FT4	pouze malé aktualizace SW a doručení náhradního dílu do 4h, 365 dní v roce
Smart Foundation	CSCO_SFS_8x5_NBD	8×5×NBD	24×7 SMB TAC	•				•	ALF_SFS_8x5_NBD	základní služba pouze pro SMB zákazníky s méně než 250 uživateli
SW Applications	CSCO_SAS		24×7			•		•		pouze malé aktualizace SW
	CSCO_SAU		24×7			•		•		malé i velké aktualizace SW
Intrusion Prevention System	CSCO_SU1_8x5_FTNBD	8×5×NBD	24×7	•		•	•	•	ALF_SU1_8x5_FTNBD	doručení náhradního dílu do NBD, aktualizace IPS signatur
	CSCO_SU2_8x5_FT4	8×5×4	24×7	•		•	•	•	ALF_SU2_8x5_FT4	doručení náhradního dílu do 4h v pracovní dny
	CSCO_SU3_24x7_FT4	24×7×4	24×7	•		•	•	•	ALF_SU3_24x7_FT4	doručení náhradního dílu do 4h, 365 dní v roce, aktualizace IPS signatur
	CSCO_SU4_24x7_FT2	24×7×2	24×7	•		•	•	•	ALF_SU4_24x7_FT2	doručení náhradního dílu do 2h, 365 dní v roce, aktualizace IPS signatur
	CSCO_SU01_8x5_FTNBD	8×5×NBD	24×7	•	•	•	•	•	ALF_SU01_8x5_FTNBD	doručení náhradního dílu do NBD, aktualizace IPS signatur
	CSCO_SU02_8x5_FT4	8×5×4	24×7	•	•	•	•	•	ALF_SU02_8x5_FT4	doručení náhradního dílu do 4h v pracovní dny, aktualizace IPS signatur
	CSCO_SU03_24x7_FT4	24×7×4	24×7	•	•	•	•	•	ALF_SU03_24x7_FT4	doručení náhradního dílu do 4h, 365 dní v roce, aktualizace IPS signatur
	CSCO_SU04_24x7_FT2	24×7×2	24×7	•	•	•	•	•	ALF_SU04_24x7_FT2	doručení náhradního dílu do 2h, 365 dní v roce, aktualizace IPS signatur
	CSCO_SUSA		24×7			•		•		pouze aktualizace IPS signature
IntelliShield Alert Manager Service	CSCO_IAM		24×7							průběžné zasilání upozornění na bezpečnostní hrozby nejenom pro Cisco produkty, neobsahuje SW aktualizace

NBD – konec následujícího prac. dne; **8×5** – každý prac. den od 9.00 do 17.00; **24×7** – nepřetržitě každý den v roce; **FT** – doba opravy (fix time); **RT** – doba zásahu (response time); **SMB TAC** – centrum technické podpory pouze pro SMB zákazníky, reaguje do jednoho pracovního dne



Trust the Strong

ALEF NULA, a.s. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8,
Česká republika | Phone: +420 225 090 240
cz-sales@alefnula.com | www.alefnula.com



Gold Certified