

# <Cisco Support Essentials >

< CON-SMBS-C4510R+E >

## 1 Introduction

Cisco Support Essentials 는 기본 Cisco 라우터, 스위치 및 무선 액세스 포인트를 보유한 상용 고객을 대상으로하는 Low end 장비를 위한 기술 지원 서비스입니다. 프리미엄 지원이 필요하지 않은 네트워크가 비즈니스에 미치는 영향이 크지 않은 고객분들을 위한 서비스입니다. 서비스 지원 내역에 제한이 있으니 구매환경을 고려하여 선택하여 주십시오.

## 2 서비스 레벨

### CON-SMBS-C4510R+E

CSCO SUP ESS 8X5XNBD Cat 4500E 10 slot chassis for 48Gbp

본서비스는 WS-C4510R+E 제품을 지원합니다

하드웨어 불량시 판명 될 시 하드웨어 교체(RMA)는 주중(월-금) 익일 배송 원칙 입니다.

## 3 서비스 기능 주요내용 및 효과

기존 서비스와 달리 하드웨어 교체 서비스에 대한 옵션이 없으며 TAC 지원에 있어서 하기와 같은 지원에 제약이 있습니다.

- 제품 사용, 구성 및 문제 해결 을 위한 기술지원 TAC 업무는 Severity 3,4 만 지원하며 Severity 1,2 단계를 위해서는 상위레벨의 서비스를 구매하셔야 하며 접수된 케이스 순서대로, 영업일 기준 1 일 이내로 전화, 팩스 또는 메일을 통해 고객에게 연락합니다.
- 8 x 5 x NBD (Next Business Day)  
RMA 접수 승인 완료 시간 기준으로 3 시 이후 요청에 대해, 제품은 다음 영업일에 발송합니다.
- 소프트웨어 무상 제공
- 시스코 웹페이지의 각종 온라인 툴 및 기술자료 제공
- 특정 라우터, 스위치 및 무선 액세스 포인트 장비 지원  
(서비스 지원 가능 여부 확인 필요)

### 시스코 기본 기술지원서비스의 4 가지 요소 및 특징(4 Pillar)

#### 1. 시스코 TAC 엔지니어의 기술지원

- 시스코 기술지원센터(TAC)은 전화, 이메일, 인터넷 등을 통해 네트워크 운용 시 장애가 발생하면 해결을 지원하거나 제품의 설정이나 조작방법등 고객의 문의에 대응합니다
- 24 시간 연중무휴로 전세계 어디서나 일관되고 동일한 방식으로 지원
- 한국전담 시스코 TAC 운용 및 통역서비스 제공
- 1,400 명 이상의 글로벌 기술지원 엔지니어
- 1 만 3,000 명 이상의 글로벌 기술개발 엔지니어
- 30 명 이상의 한국전담 엔지니어 보유

## 2. 하드웨어 교체서비스(Return Material Authorization: RMA)

- 장애의 원인이 하드웨어 부품 불량들에 있다는 것이 확인된 경우, 계약된 서비스 레벨에 맞춰 교환부품을 배송합니다
- 전세계 1,400 여개의 물류센터를 운영하고 있어 적시에 예비부품 전달
- 연간 94 만건의 부품배송 진행, 10 조원어치이상의 부품 보유
- 업계 최다 국내 물류창고 보유 및 최대 2 시간 배송 시스템 구축

## 3. 소프트웨어 무상 제공

- 운용환경의 변화에 따라 소프트웨어의 결함을 보완, 향상된 기능을 포함한 업데이트 및 업그레이드 된 버전을 다운로드 받을 수 있도록 합니다
- 현기능보다 확장된 성능제공
- 추가적인 장비투자 없이 새로운 기능 사용가능
- 고객의 네트워크 및 비즈니스 어플리케이션에 대한 가용성 및 안정성 향상
- 기존 사용중인 시스코 장비의 수명 연장

## 4. 시스코 웹페이지의 각종 온라인 툴 및 기술자료 제공

시스코 제품에 대한 18 만 5,000 건이상의 기술문서, 매뉴얼, 각종툴등을 시스코 웹페이지를 통해 제공합니다

- 전 세계 84%의 기술 이슈가 온라인에서 제공된 기술자료 만으로도 해결가능
- 월 22 만 2,00 건의 기술이슈 해결
- 월 1,800 만건의 기술자료 이용
- 월 570 만건의 소프트웨어 자료 다운로드
- 600 건이상의 BEST Practice 보유

End of Documents