

Nr. înreg.: 35467/09.09.2019

**Referință: Procedură simplificată organizată de CONPET S.A. în vederea atribuirii contractului de "Suport pentru echipamentele Cisco".**

Ca urmare a clarificărilor solicitate de unele dintre firmele care au examinat Documentația de atribuire pentru procedura referită de pe site-ul [www.conpet.ro](http://www.conpet.ro), vă comunicăm următoarele:

**Solicitare 1:** "Vă solicităm să precizați tipul de support existent SmartNet și clauzele prevăzute în contractul inițial de suport, pentru care se dorește extinderea".

**Răspuns:** Suportul este Smart Net Total Care 8x5xNBD și include:

- Acces la portal Cisco Community
- Managementul device-urilor prin SmartNet Portal
- Asistență Tehnică direct la Cisco TAC (Technical Assistance Center) 24x7
- Acces online la documentație, informații și tool-uri de remediere a problemelor
- Update-uri de Sistem de operare la echipamente și aplicațiile incluse în contracte
- Advance Hardware Replacement 8x5xNBD - schimbarea echipamentului defect.

Atașăm prezentei adrese și printscreen al paginei de suport Cisco și ce include SmartNet.

Viitorul contractant va presta serviciile de suport conform clauzelor prevăzute în proiect de contract publicat pe site-ul CONPET la SECȚIUNEA III - CONTRACT DE SERVICII din Documentația de atribuire.

Menționăm că toate ofertele vor fi elaborate ținând cont de indicațiile precizate mai sus și că restul cerințelor din Documentația de atribuire rămân neschimbate.

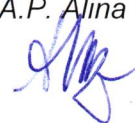
Vă mulțumim.

**DIRECTOR GENERAL**  
Dr. Ing. Timur-Vasile Chiș

**ȘEF SERVICIU ACHIZIȚII**  
Ing. Florina Popescu

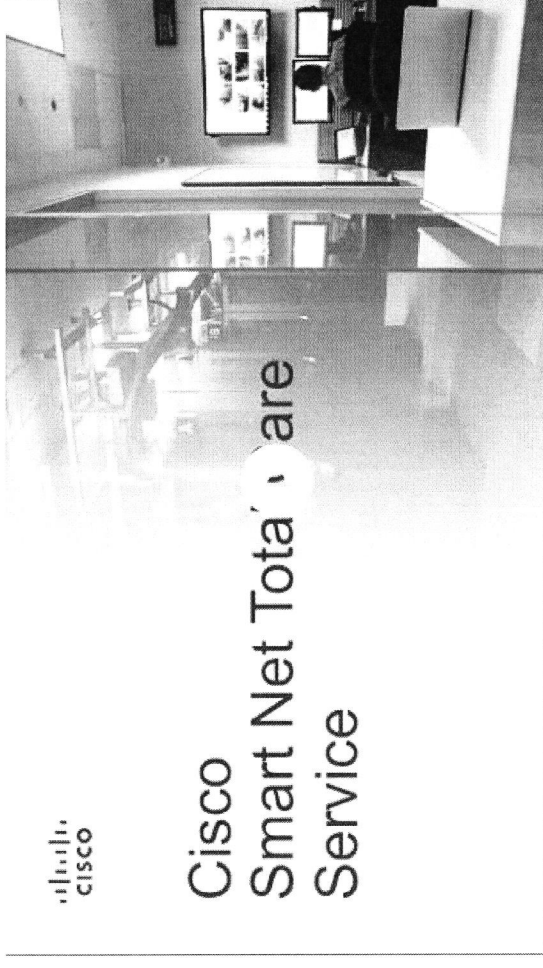


**SERVICIUL ACHIZIȚII**  
Exp. A.P. Alina Minzicu



# SmartNet Support

## Overview



Interested in purchasing the SmartNet service? Contact your Cisco sales representative or authorized reseller.

[Data Sheet](#)

[Learn More about SmartNet](#)

[SmartNet vs Warranty At-A-Glance](#)

[Benefits of Upgrading to Smart Assist \(PDF - 524 KB\)](#)

The Cisco Smart Net Total Care (SmartNet) service is a part of Cisco's technical services portfolio. This service combines Cisco's industry-leading and award-winning, foundational technical services with an extra level of actionable business intelligence that is delivered to you through the smart capabilities in the SmartNet portal.

[Support for the Portal](#)

[Support for SmartNet-supported Collectors](#)

[Already registered? Log in to the Portal.](#)

[SmartNet Includes](#) [+ View Details](#)

[Device Management \(SmartNet Portal\)](#)

See lifecycle, support coverage, and alert information for devices in your network.

[Support Community](#)

Find answers to your questions about the portal and collections and share expertise with your peers.

[Device Support from TAC](#)

Twenty-four hour access to Cisco's world class Technical Assistance Center engineers for your covered devices.

[Online Technical Resources](#)

Access troubleshooting and technical documentation, bug information, and online tools to help you resolve issues quickly without opening a case.

[Software Updates](#)

Download operating system software updates for your licensed feature set.

[Advance Hardware Replacement](#)

Receive equipment replacements for defective hardware in as little as two hours.

[Smart Assist \(Available Option\)](#)

Cisco can help you set up and manage the collector that populates the SNTC portal.

| Business Process | Sub Process | Entitlement Key Med | Applicable service level |
|------------------|-------------|---------------------|--------------------------|
|------------------|-------------|---------------------|--------------------------|

|            |   |         |      |
|------------|---|---------|------|
| CCO Access | 2 | No Data | 3SNT |
|------------|---|---------|------|

|                            |         |                                        |      |
|----------------------------|---------|----------------------------------------|------|
| Hardware Parts Replacement | 8X5XNBD | Serial Number Required: Match Product2 | 3SNT |
|----------------------------|---------|----------------------------------------|------|

|                               |         |         |      |
|-------------------------------|---------|---------|------|
| Maintenance Software Releases | GRANTED | No Data | 3SNT |
|-------------------------------|---------|---------|------|

|                        |         |         |      |
|------------------------|---------|---------|------|
| Major Software Updates | GRANTED | No Data | 3SNT |
|------------------------|---------|---------|------|

|                        |         |         |      |
|------------------------|---------|---------|------|
| Minor Software Updates | GRANTED | No Data | 3SNT |
|------------------------|---------|---------|------|

|                            |                  |               |      |
|----------------------------|------------------|---------------|------|
| Remote Tech Support Access | FULL ACCESS 24X7 | SERIAL NUMBER | 3SNT |
|----------------------------|------------------|---------------|------|

|                        |         |         |      |
|------------------------|---------|---------|------|
| Software Center Access | GRANTED | No Data | 3SNT |
|------------------------|---------|---------|------|