



重要注意事项：本文档为翻译版本，仅供参考之用。如与对应的英文版本有异，应以英文版本为准。

# 思科智能网络支持服务

## 服务描述

### 目录

<b>1. 概述</b> .....	<b>2</b>
1.1 智能网络支持服务.....	2
1.2 思科品牌服务.....	2
<b>2. 思科职责</b> .....	<b>2</b>
2.1 技术支持.....	2
2.2 在线访问.....	3
2.3 操作系统软件更新及升级.....	3
2.4 备件先行更换 (RMA).....	4
2.5 面向特定产品的例外服务级别.....	5
<b>3. 客户职责</b> .....	<b>7</b>
3.1 思科假设客户将承担以下职责：.....	7
3.2 智能门户和软件收集（如适用）。.....	8
3.3 已购买 UCS 服务级别 - 驱动器保留服务的客户.....	9
<b>4. 补充术语表</b> .....	<b>9</b>
4.1 术语/定义.....	9

# 1. 概述

## 1.1 智能网络支持服务

本文档介绍思科智能网络支持服务 (SNTC) 的设备级支持和智能功能

- TAC
- RMA
- 软件下载（如果可用，还包括数据收集软件和技术支持 (TS) 智能应用）
- Cisco.com（如果可用，还包括支持智能服务的门户）

有关思科智能网络支持服务的更多详细信息，请访问 <http://www.cisco.com/go/sntc>。

注意：本文档应与 [www.cisco.com/go/servicedescriptions/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/) 上发布的以下文档结合使用：(1) 术语表；(2) 未涵盖服务列表；(3) 严重程度和问题升级指南。本说明中的所有粗体词语均应具有术语表所赋予的含义。

## 1.2 思科品牌服务

智能网络支持服务是一项思科品牌服务。

- **思科直接销售。**如果您直接从思科购买上述服务，则本文档会纳入您与思科之间签订的主服务协议 (MSA) 或等效服务协议。如果本服务描述与您的 MSA 或等效服务协议发生冲突，应以本服务描述为准。本文档结尾部分的补充术语表内未定义的所有大写术语，其含意和您与思科之间签订的 MSA 或等效服务协议中的含意相同。
- **通过思科授权渠道销售。**如果您是通过思科授权渠道购买了这些服务，则本文档仅供参考，而不构成您与思科之间签订的合同。如果您的思科授权渠道提供了任何合同来管理本服务的提供，该合同将是您与您的思科授权渠道之间的正式合同。本文档结尾部分的附加术语表内未定义的所有大写术语，其含意与上述相关文档中的术语表中所述含意相同。

有关本服务的说明或任何其他思科服务的说明，请访问：[www.cisco.com/go/servicedescriptions/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/)

# 2. 思科职责

对于下述各项服务，思科应按照采购订单中的选择情况和详细说明，为已付费的项目提供服务。

## 2.1 技术支持

思科技术支持中心 (TAC)

- 每周 7 天、每天 24 小时的全天候支持
- 帮助解决与产品的使用、配置和故障排除相关的问题。
- 对于在标准工作时间内接到的所有呼叫和在标准工作时间以外接到的严重程度为 1 级和 2 级的呼叫，思科会在 (1) 小时内作出响应。对于在标准营业时间以外接到的严重程度为 3 级和 4 级的呼叫，思科会在下一个工作日结束前作出响应。

- 根据思科严重程度和问题升级指南管理问题：

[http://www.cisco.com/web/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Cisco\\_Severity\\_and\\_Escalation\\_Guidelines.pdf](http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Severity_and_Escalation_Guidelines.pdf)

在可用的情况下，客户可以访问智能门户，通过自助方式获取 TS 智能应用和数据收集软件：

- 思科将授予客户对智能门户的访问权限，并提供 TS 智能应用和思科拥有的数据收集软件，供客户下载和使用。
- 本服务的基本交付内容中不包含智能 TAC 支持。客户可以访问思科 SNTC 支持社区论坛和/或思科 SNTC 网站发布的在线培训内容，获得自助支持。
  - 智能 TAC 直接支持。如果客户需要适用于任何智能门户或数据收集软件的直接智能 TAC 支持，可通过签订单独的维护服务合同来购买此类支持。

## 2.2 在线访问

提供 Cisco.com 访问权限。

- 通过 Cisco.com，给客户有关思科产品的有益技术信息和一般信息，并提供思科在线软件中心知识库访问权限。请注意，思科确定的访问限制可能不时适用。

思科支持社区

- 提供 SNTC 支持社区访问权限

智能门户（如可用）。

- 智能门户是一个基于 Web 的用户界面，用于访问使用智能功能制作的各种智能网络支持服务报告。

## 2.3 操作系统软件更新及升级

操作系统

- 以商业上合理的努力，为所报告的软件问题提供变通解决方案或补丁。对于出现问题的产品，思科将通过思科软件中心 ([www.cisco.com/go/software](http://www.cisco.com/go/software)) 提供软件补丁，或者向客户发维护版本。
- 在可用且客户要求提供的情况下，为所支持软件提供更新程序。
- 如果获得了功能集升级许可，客户将有权获取许可硬件升级级别的更新程序（受本文档或协议中包含的所有相反内容的制约）。
- 各个版本的软件及其任何支持文档都会在思科软件中心上提供。适用于每个软件版本的支持文档（如果可用）仅限一个副本。但是客户可以从思科购买更多副本。

数据收集软件（如可用）

- 思科将为客户提供收集器软件。
- 思科提供的收集器软件在默认配置状态下已启用相关功能，安装完成后即会开始收集数据。只要未被卸载，收集器软件会一直收集数据。
- 在适当情况下，收集器软件的开发更新将由思科进行管理。

## 2.4 备件先行更换(RMA)

先行更换服务受地理和重量的限制，具体取决于客户所在位置。

- 客户可通过访问思科的服务可用性矩阵（网址：<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do> 检查可用性。
- 请注意，目的地国家/地区进口及遵守美国出口管控和海关流程，可能影响实际交付时间。发往或发自欧盟国家的先行更换备件所采用的方式是完税后交货 (DDP) (Incoterms 2010)（《2010 年国际贸易术语解释通则》）。所有其他国家/地区的先行更换备件服务所采用的方式是目的地交货 (DAP)（《2010 年国际贸易术语解释通则》），不包括任何适用的进口税和税费。所有先行更换备件都将通过思科的首选承运人发货，由思科预付运费。若请求更换承运人，则将由客户支付由此产生的相关费用。机箱和线路卡的先行更换服务必须处于同一覆盖级别。
- 在可用的情况下，思科应尽商业上合理的努力为客户提供硬件更换服务。

RMA 服务级别：

RMA 服务级别	说明
<b>24x7x2</b>	提供每周七 (7) 天、每天二十四 (24) 小时（包括思科遵循的节假日）的全天候备件先行更换服务，并在两小时内做出响应。
<b>24x7x4</b>	提供每周七 (7) 天、每天二十四 (24) 小时（包括思科遵循的节假日）的全天候备件先行更换服务，并在四小时内做出响应。
<b>8x5x4</b>	在工作所在地时间的上午 9 点到下午 5 点，提供同一工作日先行更换服务，并在四小时内做出响应，前提是思科在工作所在地时间下午 1 点之前完成对硬件故障的判定。如果客户于工作所在地时间下午 1 点之后提出请求，则思科将在下一个工作日的上午交付先行更换备件。
<b>8x5xNBD</b>	在下一工作日交付适用的情况下，如果客户致电以及思科对故障硬件的诊断和判定均于工作所在地时间下午 3 点之前完成，则先行更换备件将在当天发货，以便能在下一工作日送达。如果请求是在工作所在地时间下午 3 点之后提出，则备件将在下一工作日发货。 当下一个工作日无法交付时，则将于同一日发货。根据同一日发货规则，如果思科于工作所在地时间下午 3 点之前判定硬件故障，则先行更换备件将在同一工作日从服务货仓地点发货。如果判定于工作所在地时间下午 3 点之后作出，则将在下一个工作日发货
<b>8x7xNCD</b>	仅适用于中国价目表。 如果思科于工作所在地时间下午 3 点之前确定硬件故障，则先行更换备件将在下一个日历日送达。如果客户于工作所在地时间下午 3 点之后提出请求，思科将在下一个日历日发运先行更换备件。 在 8x7x 下一个日历日交付不适用的情况下，将于同一日发货。根据同一日发货规则，如果思科于工作所在地时间下午 3 点之前确定硬件故障，则先行更换备件将在同一个日历日从服务货仓地点发货。如果判定于工所在地时间下午 3 点之后作出，则将在下一个日历日发货。
<b>非 RMA（软件）</b>	如果客户选择购买此服务级别，则思科仅为产品提供基于 TAC 的技术支持、Cisco.com 访问支持，以及软件支持，而不会提供硬件更换或现场服务。

<b>现场 RMA 备件（非现场工程）</b>	此项服务会预先向客户所在地交付储备用的硬件备件，以备不时之需。此项服务按照下一工作日交付的有关规定提供，受产品可用性的制约。如果客户于工作所在地时间下午 3 点之前提出请求，则备件将在同一工作日发货。并非所有地区都提供此项服务，设置服务仓库需获得服务供应链的批准。
<b>返修</b>	并非适用于所有思科产品。 客户退回有故障的硬件，由思科进行维修。 思科会对有故障的硬件进行维修或更换。所有适用的工程变更订单 (ECO) 均在返修范围内，思科会根据其发布的规范对设备进行全面测试。在与客户达成一致意见的情况下，思科会按思科或客户定义的整修标准对硬件外观进行整修，根据需要更换破裂、磨损或损坏的外壳。如果思科认为有故障的硬件超出了经济合理的维修范围，或不存在任何问题，则思科可能会收取额外费用。 思科将尽一切在商业上合理的努力修好有故障的硬件，并且在收到有故障硬件后的 30 天内将修好的硬件发给客户。 思科在收到带有 RMA 编号的返修故障硬件后，会以电子邮件或传真形式向客户发送接收通知，确认已收到有故障的硬件及具体数量。
<b>RMA 服务级别 包括现场支持</b>	<b>说明</b>
<b>现场支持 24x7x2</b>	提供每周七 (7) 天、每天二十四 (24) 小时（包括思科遵循的节假日在内）的补救硬件维护服务，并在两小时内做出响应。
<b>现场支持 24x7x4</b>	提供每周七 (7) 天、每天二十四 (24) 小时（包括思科遵循的节假日在内）的补救硬件维护服务，并在四小时内做出响应。
<b>现场支持 8x5x4</b>	提供同一工作日工作所在地时间上午 9 点到下午 5 点的补救硬件维护服务，并在四小时内做出响应，同时部件、人员和材料就位，前提是思科于工作所在地时间下午 1 点之前确定需要现场服务。
<b>现场支持 8x5xNBD</b>	在工作所在地时间下午 5 点之前提供下一工作日补救硬件维护服务，同时确保部件、人员和材料就位，前提是思科在工作所在地时间前一天下午 3 点之前确定需要现场服务（否则，对于在工作所在地时间下午 3 点之后致电的客户，将提供下个工作日支持）。如果无法在下一个工作日交付，则适用当天发货原则。思科将在部件送达后提供现场支持

## 2.5 面向特定产品的例外服务级别

### UCS 产品 SKU:

- 思科统一计算系统（“UCS”）产品。思科 TAC 将与客户合作诊断与产品使用和第三方 UCS 软件集成有关的问题。思科尽合理努力对思科硬件或软件问题进行排查后，如果发现客户安装了位于 Cisco.com 上“UCS 硬件和软件互通性矩阵”中未包含的产品，且认为该组件正是导致问题的原因，思科即可自行做出决定，要求客户移除该组件，并使用“UCS 硬件和软件互通性矩阵”中包含的组件进行更换，然后再进行进一步故障排除。在故障排除期间，如果思科确定导致问题的是第三方 UCS 产品，那么思科将依据请求，协助客户根据客户与第三方 UCS 供应商签订的任何支持协议，向第三方提出申诉。
- 思科将尽可能协助第三方 UCS 供应商回应并解决客户提出的申诉。如果客户选择直接向第三方 UCS 供应商提出申诉，思科将根据请求，向第三方 UCS 供应商提供相关的申诉信息。

#### 仅面向 UCS 硬件产品：

- 仅面向 UCS 产品且仅包含现场服务级别。
- 思科技术支持中心 (TAC) 提供每周 7 天、每天 24 小时的全天候支持，帮助确定 RMA，以便更换硬件。对于接收到的任何来电，思科都会在下一工作日结束之前做出响应。思科将与客户合作诊断与产品使用有关的问题。思科尽合理努力对思科硬件或软件问题进行排查后，如果发现客户安装了位于 Cisco.com 上发布的“UCS 硬件和软件互通性矩阵”中未包含的产品，且认为该组件正是导致问题的原因，思科即可自行做出决定，要求客户移除该组件，并使用“UCS 硬件和软件互通性矩阵”中包含的组件进行更换，然后再进行进一步故障排除。

#### UCS - 现场故障排除

- 如果客户购买此服务，则思科技术支持中心 (TAC) 在对统一计算系统 (UCS) 问题进行故障排除的过程中，如果确定导致问题的是某个硬件组件，TAC 将尽快派遣现场工程师前往客户现场，对与产品使用有关的问题进行诊断和/或排查。如果问题无法立即得知，TAC 将继续进行故障排除来排查问题，并确定能否远程解决问题。如果 TAC 判定现场支持很有必要，TAC 将派遣一名现场工程师前往客户现场，协助开展持续故障排除，对问题进行诊断和/或排查。无论哪种情况，思科通过诊断确定需要 FRU 后，将在四个小时内做出响应，提供补救硬件维护服务。
- 此外，思科还将为现场工程师要执行的工作确定优先级，以支持外部现场通知中要求的与产品召回相关的部件更换，但不会开展任何现场故障排除，且为解决现场通知问题而采取的任何行动都不受四小时响应目标的约束。

#### UCS - 驱动器保留服务

- 如果客户购买此服务，则思科技术支持中心 (TAC) 在对统一计算系统 (UCS) 问题进行故障排除的过程中，如果确定导致问题的是某个 UCS 驱动器，思科将允许客户保留有缺陷的驱动器，前提是客户填写并向思科返回《销毁回收证明》。

#### 本地语言技术支持

- 在适当情况下，可能会为特定产品提供针对全部所分配严重程度级别呼叫的本地语言支持，但会收取额外费用。

#### 支持终止日期 (LDOS) 之后的产品

- 只有在思科批准客户所提出扩展支持请求的情况下，才可提供此部分所述服务，且此类批准受产品类型和配置的制约。
- 支持终止日期 (LDoS) 表示客户此后不再享有产品服务和支持的日期。
- 寿命终止公告中确定了适用日期。
- 在此日期后，关于产品的所有支持服务将不再可用，除非购买本档所述的适用于支持终止日期后的技术服务。
- 思科只为定义为影响网络服务的问题提供硬件更换服务，这类问题由客户向思科 TAC 确认，且随后按照思科常规评估流程通过资格审查。硬件更换将按照以下条款和条件提供：1) 思科 TAC 将尽商业上合理的努力与客户一起确定产生影响的位置，并找到问题的解决方法。2) 如果在支持期限内无法采取替代解决方法，则思科将尽商业上合理的努力提供用于补救问题的解决方案。3) 如果思科尽商业上合理的努力后仍无法提供硬件更换服务，则客户可能需要拆除或升级受影响的硬件才能解决问题。

- 思科只为定义为影响网络服务的漏洞提供关键软件支持，这类漏洞由客户向思科 TAC 确认，且随后按照思科常规评估流程通过资格审查。如果思科尽商业上合理的努力来解决关键软件支持问题，但仍无法提供基于软件的解决方案，则客户可能需要删除或升级受影响的基于软件的系统才能解决问题。

## 3. 客户职责

### 3.1 思科假设客户将承担以下职责：

- 在所有呼叫中，客户按照思科严重程度和升级指南中的说明提供优先级。
- 通过因特网或调制解调器提供对产品的合理访问（由客户支付相关费用）以在客户和思科 TAC 工程师之间建立数据通信链接，并提供系统密码，以便诊断问题并在可能的情况下远程纠正问题。
- 若请求增加客户设备列表内容，需提前三十 (30) 天通知思科。
- 若客户将设备列表中的产品移动到新位置，则应在移动之后的三十 (30) 天内通过 Cisco.com 通知思科。请注意，相关服务将在收到客户通知的三十 (30) 天后开始向客户提供。如果客户对产品和配置进行了任何修改（包括不属于原配置的 FRU 升级或更改），思科还需要客户在修改后五 (5) 天内通知思科。注意：不适用于享受返修服务支持的产品
- 提供如下有效的发货联系信息：联系人姓名、职务、地址、电话号码、电邮地址和传真号码。
- 对于报告给思科的所有产品问题，或者当客户向思科咨询有关产品使用的信息时，应提供有效且适用的产品序列号。思科可能还需要客户以如下形式提供其他信息：产品所在位置、城市位置详细信息和邮政编码信息。
- 如果需要，请向思科提供客户已授权其联系思科或者访问 Cisco.com 获取服务以及从 Cisco.com 下载软件或通过思科的 PUT 进行订购的所有人员列表。客户负责每年查阅该列表，并根据需要添加或删除人员信息。注意：不适用于享受返修服务支持的产品。
- 当思科建议客户使用最新版本的软件可以纠正报告的软件问题时，请使用最新版本的软件。
- 有缺陷的部件必须在更换部件发运之日后的十 (10) 个日历日之内退回。如果客户未在更换部件发运后的三十 (30) 个日历日之内退回有缺陷的部件，对于未按 [www.cisco.com](http://www.cisco.com) 上发布的思科退货许可 (RMA) 程序退回的部件，思科保留按价目表全价收取违约赔偿金的权利。
- 客户负责对退回部件进行妥善包装，且必须随附一份故障说明以及对所做任何变更或改动的详细书面说明。
- 按此部分规定进行更换的成套组件应由客户采用目的地交货 (DAP) 方式 (Incoterms 2010) (《2010 年国际贸易术语解释通则》) 发运，包括任何适用的进口税和税费；然而，如果客户已签订适用于更换硬件的现行服务维护合同或参与思科的折价计划，则客户可以使用位于 [www.cisco.com](http://www.cisco.com) 中的思科产品在线 Web 退货 (POWR) 工具，安排思科授权物流取货服务，而无需承担任何额外费用。
- 对于因数据安全原因无法退回以及 UCS 驱动器保留服务合同（如本文档第四部分所定义）未覆盖的缺陷部件，可申请产品销毁。客户必须提交已获得授权的“资产销毁许可”申请表，获得思科的事先书面许可，并同意思科“关于移除思科设备上的数据的政策声明”（网址：[www.cisco.com/en/US/prod/policy\\_regarding\\_the\\_removal\\_of\\_data\\_on\\_cisco\\_equipment.pdf](http://www.cisco.com/en/US/prod/policy_regarding_the_removal_of_data_on_cisco_equipment.pdf) 中关于销毁部件所涉及的财务规定。

- 对于“服务未涵盖”的设备，不属于思科支持义务范围内的任何维修，客户需要先提供新的采购订单，思科才会进行维修。
- 客户应审核收据凭证，对思科收到的故障硬件和产品数量进行确认。
- 对于返厂维修服务，思科必须在出具 RMA 后的六十 (60) 天之内收到故障硬件，客户需自行承担费用，负责将故障硬件安全送达思科工厂，确保其包装完好、不受损坏。
- 客户需同意在启动 RMA 流程前协助思科对 FRU 级别以上的故障硬件进行故障排除。
- 提供适当的工作环境和合理的维修、工作空间，包括供热、照明、通风、供电和插座，以及当地的电话分机号（或者提供国内国外与思科的免费联系），以供在产品实际所在地的思科服务人员使用。
- 定期安排备份软件映像和配置，并向思科负责硬件维护的现场人员提供这些映像和配置。
- 确保在十 (10) 英尺以下安装所有产品。若在四 (4) 英尺以上安装产品，请提供可以够到该产品高度的梯子。
- 在思科人员交付设备前提供联系地点和联系人。
- 提供 TFTP (Telnet 文件传输协议) 或因特网接入，以便思科的现场人员下载软件映像。
- 在无人职守的工作地点为思科人员或其分包商提供安全保护。

### 3.2 智能门户和软件收集（如可用）

- 客户安装收集器软件即确认知悉并同意以下事项：思科将传输和使用客户的网络信息，由此生成有关客户网络和设备的报告。
- 在客户网络中安装收集器软件后，收集器软件将通过安全加密，立即开始与思科服务器进行通信，以便思科获取客户网络中的产品的相关信息。只要未卸载软件或未禁用数据收集功能，收集器软件会一直收集数据。服务终止时，或在服务终止之前即卸载收集器软件的情况下，客户必须将收集器软件归还至思科。
- 客户随时可以选择禁用收集器软件的收集功能或卸载收集器软件。通过执行上述操作，客户清楚思科将无法提供部分服务要素，且思科将无法履行与收集器软件相关的任何义务，由此对所交付服务级别的主要影响是，客户在享受此服务的技术支持时，只能获得有限的智能功能或无法获得智能功能。
- 客户依据请求可以随时销毁思科收集到并发布在其门户上的任何此类客户网络信息，否则，思科将继续按照双方签订协议的条款规定以及思科制定的数据保存政策，保护客户的网络信息。
- 客户必须提供收集器硬件，包括嵌入式操作系统或虚拟机监控程序，以便履行此部分所述的服务。
- 客户负责提供和获取思科指定的支持收集器软件和收集流程所需的所有硬件。
- 除非双方另行达成协议，否则客户承认思科将仅支持普遍可用的产品和软件发行版/版本。
- 客户需允许收集器软件访问由资产收集流程管理的所有客户网络设备。
- 客户将提供数据通信接入，供收集器软件用于向思科传输资产数据，并从远程思科位置提供对收集器软件的支持。
- 客户需为收集器软件提供简单网络管理协议以及对此服务覆盖的所有思科产品的操作系统级别命令行界面 (CLI) 访问权限。



- 客户需确保只有真正需要接触门户和/或需要了解收集器软件输出内容的客户员工或已获得授权的承包商才能访问门户。
- 执行初步设置：
  - 1) 在物理访问受限的安全区域安装收集器硬件
  - 2) 将收集器硬件连接至网络
  - 3) 将收集器硬件置于客户的企业防火墙之后来确保其安全

### 3.3 已购买 UCS 服务级别 - 驱动器保留服务的客户

- 销毁有缺陷的 UCS 驱动器，自行承担风险和费用，并无需向思科退回有缺陷的设备
- 在收到更换产品后三十 (30) 天内向思科提供《销毁回收证明》，否则将按照现行价目表价格对更换的产品收费

## 4. 补充术语表

### 4.1 术语/定义

术语	定义
<b>SNTC</b>	智能网络支持服务
<b>SNTC 支持社区</b>	是指位于 cisco.com 中针对 SNTC 相关事项的支持论坛。
<b>TS 智能应用</b>	是指面向手机或平板电脑的移动应用，便于用户管理服务合同且具备其他功能，可通过 iTunes 或 Google Play 下载。有关 TS 智能应用的应用要求及更多信息，请访问： <a href="http://www.cisco.com/web/about/facts_info/apps/technicalsupport.html">http://www.cisco.com/web/about/facts_info/apps/technicalsupport.html</a> 。
<b>UCS 驱动器</b>	思科统一计算系统 B 系列和 UCS C 系列专用的磁盘驱动器。
<b>第三方 UCS 产品</b>	是指统一计算解决方案中使用的由客户直接从第三方 UCS 供应商处获取的非思科硬件或软件。
<b>第三方 UCS 供应商</b>	向客户提供第三方 UCS 产品的提供商。
<b>第三方 UCS 软件</b>	由独立软件供应商开发的软件。此软件可能包括独立软件供应商开发的初始软件版本和在初始版本后开发的升级/更新。
<b>独立软件供应商</b>	第三方软件的供应商
<b>客户网络信息</b>	是指为运行此服务而收集、存储和分析的有关客户网络的信息，包括但不限于以下信息：配置（包括运行配置和启动配置）、产品标识号、序列号、主机名、设备地址、IP 地址、系统联系人、设备型号、功能集、软件版本、硬件版本、已安装内存、已安装闪存、引导版本、机箱系列、此类信息的特例（如双主机名称、双 IP 地址、设备运行过渡版本映像）、插槽 ID、卡类型、卡系列、固件版本和思科认为适当的其他网络和库存信息。

<b>收集器软件或数据收集软件</b>	是指在收集器硬件上运行的网络分析软件工具，用以收集与已安装的思科设备配置和资产相关的信息。
<b>收集器硬件</b>	是指由客户提供的可运行虚拟机环境的服务器。该虚拟机环境能够托管收集器软件，用以收集与已安装的思科设备配置和资产相关的信息。
<b>销毁回收证明</b>	是指应由已获得授权的客户代表签字，证明 UCS 驱动器已销毁的文件 (网址： <a href="http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Drive_Retention_CoD.pdf">http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Drive_Retention_CoD.pdf</a> )
<b>虚拟机监控程序</b>	是指在单个计算机系统中用于管理多个操作系统、或同一个操作系统的多个实例的软件程序
<b>支持智能门户或门户</b>	是指基于一个 Web 的用户界面，用于访问智能网络级服务报告。
<b>智能</b>	是指利用支持软件的自动化功能：收集网络诊断数据，然后对数据进行分析并与思科的深层知识库进行比较，从而提供可操作的有洞察力的资产数据报告。