



Cisco Cloud Security: 자주 묻는 질문 4

Cloud Security 주문 자격 요건 4

- Cisco Cloud Email Security 또는 Cisco Cloud Web Security PO가 원활하고 신속하게 처리되려면 무엇을 포함해야 합니까?..... 4
- Cisco Cloud Email Security Service 주문 절차는 어떻게 됩니까? 5
- Cisco Cloud Web Security Service를 IronPort 채널을 통해 주문하려면 어떤 절차를 따라야 합니까? 6
- Cisco Cloud Web Security Service를 ScanSafe 채널을 통해 주문하려면 어떤 절차를 따라야 합니까? 6
- Cisco Cloud Web Security Service를 Cisco GPL을 통해 주문하려면 어떤 절차를 따라야 합니까? 6
- Cisco Cloud Email Security 평가를 요청하려면 어떻게 합니까?..... 6
- Cisco Cloud Web 평가판의 사용자 수를 제시해야 합니까?..... 7
- 라이브 ScanCenter 계정을 생성하려면 어떻게 합니까?..... 7
- 하이브리드 이메일 솔루션을 구매하려는 고객이 있다면 어떤 주문 프로세스를 거쳐야 합니까? 7
- GPL을 통해 CWS NFR 서비스를 주문하려면 어떤 프로세스를 거쳐야 합니까?..... 7

갱신 8

- Cisco Cloud Solutions 조기 갱신의 견적을 생성하고 판매할 수 있습니까? 8
- Cisco Cloud Web 주문 시 Salesforce(SFDC) 오퍼튜니티 번호를 제시해야 합니까?..... 8
- Cisco Cloud Email 주문 시 Salesforce(SFDC) 오퍼튜니티 번호를 제시해야 합니까?..... 8

주문 수정 9

- Cisco Cloud Security 주문에 오류가 있습니다. 어떻게 해야 합니까?..... 9
- Cloud Email 갱신 주문을 CCW(Cisco Commerce Workspace)에서 제출했습니다. 어떻게 해야 합니까?..... 9

Cisco Cloud Security - 일반 9

Cloud Email 고객의 키 연장을 어떻게 확보합니까?.....	9
하이브리드 이메일 라이선스를 연장하려면 어떻게 해야 합니까?.....	9
IronPort Hosted Email에 대한 지원 문의를 어디로 전달해야 합니까?	9
어디에서 클라우드 보안 가격표를 찾아볼 수 있습니까?.....	10
고객이 어카운트 연락처를 변경하려면 어떻게 해야 합니까?.....	10
Cloud Security 솔루션의 분기 말 마감 시한은 언제입니까?.....	10
Visibility/Cisco 부킹 보고서에 주문이 표시되지 않습니다. 주문이 부킹된 것입니까?	11
커미션 또는 주문 크레딧에 대해 문의할 사항이 있습니다. 어떻게 하면 됩니까?	11
어디에서 Partner Self Service 툴을 찾을 수 있습니까?	11
파트너 계약 상태에 대해 문의하고 필요 시 수정 또는 추가하려면 어떻게 합니까?	11
최근 Sourcefire 관련 웹세미나를 놓쳤습니다. 관련 정보를 어디서 찾을 수 있습니까?	11
GPL 제품 중 Cloud Web Security(예전 ScanSafe)에 대한 자세한 내용은 다음 링크의 Sales Briefcase를 참조하시기 바랍니다... http://iwe.cisco.com/ws#web/sales-acquisition-integration1/scansafe	12

Cisco Content Security: 자주 묻는 질문 12

라이선싱 12

GLO는 누구이며 어떻게 연락할 수 있습니까?.....	12
Non-x50 어플라이언스에 임시 라이선스 연장을 받으려면 어떻게 합니까?	12
임시 라이선스의 갱신 횟수는 몇 번이며 며칠 동안 갱신할 수 있습니까?.....	13
x50 어플라이언스의 임시 라이선스를 연장하려면 어떻게 합니까?.....	13
고객이 사이트 라이선스를 복제하려면 어떻게 합니까?.....	14

갱신 14

갱신 주문이 부킹되었지만, CSCC에서 소프트웨어 계약이 여전히 “expired(만료)”로 나타납니다. 무엇이 잘못된 것입니까?.....	14
고객의 라이선스가 만료된 지 60일이 넘었습니다. 하지만 지금 라이선스를 구매하려 합니다. 신규 라이선스를 판매하고 이를 갱신이 아닌 신규 비즈니스로 인정받을 수 있습니까?	14
Tier 2로 이동할 복잡한 계약 공동 기간 견적에 대해 딜 ID를 제시해야 합니까? 도움이 필요할 때 누구에게 연락할 수 있습니까?.....	15

Cisco Content Security Appliance(하드웨어) 15

WSAV 및 ESAV의 지원 케이스를 제출하려면 어떻게 합니까?.....	15
S170 및 M170을 구매하여 중국 본토에서 구축하려는 고객이 있습니다. 중국용 WSA/SMA SKU(예: WSA-S370-NT-K9)가 있습니다. 하지만 S170에 해당하는 것은 없습니다. 중국 SKU는 어떻게 사용해야 하며, 필요 시 x170 하드웨어에 대한 SKU도 있습니까?	16
하드웨어 보증 교체 사례는 어떻게 진행합니까?.....	16
고객이 얼마 전에 하드웨어 보증 교체를 받았는데, CSCC에서 이 신규 어플라이언스가 표시되지 않습니다. 다음 단계는 어떻게 됩니까?.....	16
고객이 하드웨어 보증에 따라 x50 어플라이언스의 교체품을 받았으면 기존 제품을 어떻게 반환합니까?	17
고객이 x70 어플라이언스를 반환하려면 어떻게 합니까?.....	17
내부 테스트 시험용 HW를 요청하려면 어떻게 합니까?	17
내부 HW용 라이선스를 받으려면 어떻게 합니까?	17
Cisco Content Security 시험 사용 어플라이언스를 요청하려면 어떻게 합니까?.....	18
Cisco Content Security 시험 사용 어플라이언스의 기간을 연장하려면 어떤 지침을 따라야 합니까?	18

주문 수정..... 19

Cisco Content Security 주문이 IronPort 통합 후 처리되었는데 오류가 있습니다. 어떻게 해야 합니까?.....	19
Cisco Content Security 주문이 IronPort GPL 통합 전에 처리되었는데 오류가 있습니다. 어떻게 해야 합니까?.....	19

이름 변경..... 20

고객이 어플라이언스의 소유권 기록을 다른 이름과 Cisco 계약 번호로 변경하려 합니다. 어떻게 처리해야 합니까?.....	20
설치 사이트의 변경을 어떻게 설정합니까?.....	20

Cisco Content Security – 일반 20

견적과 관련하여 지원받으려면 누구에게 문의합니까?.....	20
CCW에서 권장 가격 카탈로그를 다운로드하려면 어떻게 합니까?	20
고객이 예비 어플라이언스를 라이브 어플라이언스로 변환하려면 어떻게 합니까? 이 고객은 곧 갱신해야 합니다. 예비 하드웨어를 프로덕션 하드웨어로 변환하려면 하드웨어 비용을 내야 합니까?.....	21
Sophos 구매 계약을 IronPort 하드웨어로 이전하는 것이 아직 가능합니까? GPL에서 부품 번호를 볼 수 있습니까?.....	21
파트너 계약 상태에 대해 문의하고 필요 시 수정 또는 추가하려면 어떻게 합니까?	21

해당 지역에서 SMARTnet 및 IronPort에 대해 제공된 서비스 계약에 대한 정보를 어떻게 찾을 수 있습니까?.....	22
고객에게 C160 레일이 필요합니다. 어디서 구할 수 있습니까?.....	22
고객이 어카운트 연락처를 변경하려면 어떻게 해야 합니까?.....	22
파트너는 새로운 비즈니스 PO에서 라이선스 시작 날짜를 명시할 수 있습니까?....	22
커미션 또는 주문 크레딧에 대해 문의할 사항이 있습니다. 어떻게 하면 됩니까?	22
IronPort on GPL 솔루션에 대한 자세한 내용은 Sales Briefcase를 참조하시기 바랍니다. http://iwe.cisco.com/ws#web/sales-acquisition-integration1/ironport	22

답변

Cisco Cloud Security: 자주 묻는 질문

Cloud Security 주문 요구 사항

Cisco Cloud Email Security 또는 Cisco Cloud Web Security PO가 원활하고 신속하게 처리되려면 무엇을 포함해야 합니까?

- PO 번호가 있는 유효한 PO
- Cisco Cloud Email Services는 Cisco IronPort Systems LLC(IronPort 또는 Cisco Systems 아님)로 주소 지정 (Cisco Cloud Web Security Services를 IronPort 채널을 통해 주문한 경우 주소 정보는 [여기에서](#), ScanSafe 채널을 통해 주문했다면 [여기에서](#) 확인하시기 바랍니다.)
- IronPort 채널을 통해 발주한 경우 주소는 다음과 같습니다. 170 W. Tasman Drive, San Jose CA 95134, USA
- 엔드 유저 PO 번호
- Bill To(청구처) 주소
- 배송지/엔드 유저 회사 이름, 주소, 기술 담당자 이름(전화, 이메일 주소)(주문 양식과 동일)
- (최신 가격표상의) 정확한 부품 번호와 설명
- 회원 수/사용자 수
- 결제 기간(순 30일)
- 원하는 청구 주기 기준, 아래의 옵션에 따라 관리자 부품 번호

최신 부품 번호는 Cisco Cloud Security 가격표를 참조하시기 바랍니다.

http://wwwin.cisco.com/stg/products/email_security/email_security_appliance.shtml#ab=3

- HE-ADMIN-M Cisco Cloud Email 청구 주기: 월
- HE-ADMIN-Q Cisco Cloud Email 청구 주기: 분기
- HE-ADMIN-Y Cisco Cloud Email 청구 주기: 년
(3Y 및 5Y 부품 번호만 해당)
- HE-ADMIN-U Cisco Cloud Email 청구 주기: 선납

- WSVC-ADMIN-M Cisco Cloud Web 청구 주기: 월
- WSVC-ADMIN-Q Cisco Cloud Web 청구 주기: 분기
- WSVC-ADMIN-U Cisco Cloud Web 청구 주기: 선납
- WSVC-ADMIN-Y Cisco Cloud Web 청구 주기: 년

처리를 위해 PO를 제출하기 전에 다음 항목을 확인해야 합니다.

- 판매 계약은 타당한 법적 실체(예: Cisco IronPort Systems)에 적용됩니다.
- 적합한 할인 승인이 요청/허가되었습니다.
- SFDC 오퍼튜니티가 생성되었고 번호가 부여되었습니다.
- 첨부 서류(견적, 주문 양식 등)가 제대로 작성되어 제출되었습니다.

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Cloud Email Security Service 주문 절차는 어떻게 됩니까?

현재 새로운 온라인 주문 양식을 사용하고 있습니다. Cisco Cloud Email Security 주문 양식은 다음 사이트에서 확인할 수 있습니다.

<https://www.ciscofeedback.vovici.com/se.ashx?s=705E3EE84C4636C4>

OOF(online Order Form, 온라인 주문 양식)를 작성하고 (요청 시) 위 요건에 부합하는 PO를 견적 및 할인 승인(해당되는 경우)과 함께 제출합니다.

참고: 이는 finops-hosted@cisco.com으로 전달됩니다. 해당 지역의 이메일 별칭을 추가해도 좋습니다.

- NA: contentsec-orders-na@cisco.com
- EMEAR: contentsec-orders-emear@cisco.com
- AJPC: contentsec-orders-apjc@cisco.com
- LATAM: contentsec-orders-latam@cisco.com

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Cloud Web Security Service를 IronPort 채널을 통해 주문하려면 어떤 절차를 따라야 합니까?

PO(주소: Cisco IronPort Systems LLC, 170 W Tasman Drive, San Jose CA 95134), SFDC #, 견적 및 할인 승인(해당 시)을 아래의 이메일 주소로 제출합니다.

ipss-salesoperations@cisco.com

Cisco Cloud Web Security Service를 ScanSafe 채널을 통해 주문하려면 어떤 절차를 따라야 합니까?

PO, SFDC #, 견적 및 할인 승인(해당 시)을 아래의 이메일 주소로 제출합니다.

ipss-salesoperations@cisco.com

PO는 지역에 따라 아래와 같이 주소를 지정해야 합니다.

아메리카

ScanSafe Services LLC
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134, USA

나머지 국가

ScanSafe Ltd
90 Whitfield Street,
London W1T 4EZ, United Kingdom

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Cloud Web Security Service를 Cisco GPL을 통해 주문하려면 어떤 절차를 따라야 합니까?

CCW가 일차적인 주문 톨입입니다. 크게 3단계를 거칩니다.

- 빠른 견적 작성
- 견적을 주문으로 변환
- 주문 제출

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Cloud Email Security 평가를 요청하려면 어떻게 합니까?

현재 새로운 온라인 주문 양식을 사용하고 있습니다. Cisco Cloud Email Security 주문 양식은 다음 사이트에서 확인할 수 있습니다.

<https://www.ciscofeedback.vovici.com/se.ashx?s=705E3EE84C4636C4>

양식을 작성하면 시스템에 의해 다음 주소로 전달됩니다. finops-hosted@cisco.com

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Cloud Web 평가판의 사용자 수를 제시해야 합니까?

예, 평가 양식에 필요한 사용자 수를 기재하는 섹션이 있습니다. 최초 평가와 추후 서비스 구매 시 예상되는 사용자 수를 모두 기재해야 합니다. 이는 Cisco의 성능 팀(타워 할당)에서 계획을 세우는 데 중요한 정보입니다.

[맨 위로 이동...](#)

라이브 ScanCenter 계정을 생성하려면 어떻게 합니까?

다음 사이트에서 그 프로세스를 알아보시기 바랍니다.

http://sswiki.cisco.com/index.php/Labs#Getting_a_Live_ScanCenter_Account

[맨 위로 이동...](#)

하이브리드 이메일 솔루션을 구매하려는 고객이 있다면 어떤 주문 프로세스를 거쳐야 합니까?

하이브리드 판매는 2가지 시스템을 주문하는 것입니다. 라이선스를 딜에 포함된 온프레미스와 클라우드에 공유할 수 없습니다. 이는 동반 판매이므로 다음과 같은 별도의 프로세스가 필요합니다.

세일즈 팀에서 CES 견적을 작성하고 재무 팀에 보내 승인받습니다(ironportdeals@cisco.com). 하이브리드 딜임을 나타내는 SFDC 계정을 생성합니다.

기타 품목으로 승인된 CES 견적을 첨부하고 'Nonstandard Terms(비표준 조건)' 아래 "Joint Deal with Acquisition(인수에 따른 동반 딜)"을 선택하고 CFSE 승인을 받기 위해 딜을 제출합니다.

다음과 같이 주문합니다. 파트너를 통한 딜일 경우, 고객이 파트너에게 단일 PO로 발주할 수 있으나 파트너는 Cisco에 2개의 주문으로 발주해야 합니다.

온프레미스 HW & SW는 Cisco GPL을 통해 구매합니다.

Cloud Email은 기존 Cisco Ironport 프로세스를 통해 주문합니다([FAQ의 1번 & 2번 질문 참조](#)).

[맨 위로 이동...](#)

GPL을 통해 CWS NFR 서비스를 주문하려면 어떤 프로세스를 거쳐야 합니까?

NFR 프로그램은 파트너가 다음 해 CWS 비즈니스를 추진하는 데 고객에게 CWS 기능을 시연하고 테스트하려는 경우 이용할 수 있습니다. NFR 이용 가능 여부는 CWS 주문 가이드에 기재되지 않지만 CWS에 이용 가능합니다.

파트너는 여기 소개된 NFR 프로그램 지침에 따라 이 1년 SKU - CWS-1Y-S1을 주문해야 합니다.

http://www.cisco.com/web/partners/incentives_and_promotions/nfrp.html

[맨 위로 이동...](#)

갱신

Cisco Cloud Solutions 조기 갱신의 견적을 생성하고 판매할 수 있습니까?

기존 정책/프로세스에 따라 현재 라이선스 만료 6개월 전에 갱신할 수 있습니다.
참고: 이 옵션은 GPL에서 CWS에 아직 이용할 수 없습니다.

Cisco Cloud Web 주문 시 Salesforce(SFDC) 오퍼튜니티 번호를 제시해야 합니까?

Q3FY14부터 세일즈 팀은 다음 기준에 해당하는 모든 주문에 대해 SFDC 오퍼튜니티 번호를 제출해야 합니다.

- 모든 CWS 갱신 주문.
- \$25K 이상인 모든 신규 CWS 주문.

오퍼튜니티를 생성해야 하는 경우 “ScanSafe CWS Renewal FY14 ‘엔드 유저 이름” 명명 규칙을 따라야 합니다.

FY14의 ScanSafe 갱신 관련 데이터는 모두 SFDC에 업로드되었으므로 오퍼튜니티가 생성됩니다. 그러나 오퍼튜니티가 없을 경우(예: 기한이 지난 어카운트) 세일즈 팀에서 생성해야 합니다.

클라우드 부품 번호가 SFDC에 없을 경우 수동 견적을 작성하여 오퍼튜니티에 업로드해야 합니다.

Cisco Cloud Email 주문 시 Salesforce(SFDC) 오퍼튜니티 번호를 제시해야 합니까?

예, 모든 딜은 SFDC에 기록해야 합니다. 클라우드 부품 번호가 SFDC에 없으면 수동 견적을 작성하여 오퍼튜니티에 업로드해야 합니다.

IronPort 갱신(CES 포함)은 SFDC에 갱신 오퍼튜니티가 생성되어야 합니다.
신규 오퍼튜니티는 “Ironport **** Renewal FY14 ‘엔드 유저 이름’ ‘이전 SO#”의 명명 규칙에 따라 생성해야 합니다.
(****에는 솔루션과 RTM에 따라 L(Legacy) 또는 C3(Cisco GPL)을 채워야 합니다.)

[맨 위로 이동...](#)

주문 수정

Cisco Cloud Security 주문에 오류가 있습니다. 어떻게 해야 합니까?

먼저 ipna-salesops-hq@cisco.com(Cloud Email) 또는 ipss-salesoperations@cisco.com으로 연락하여 오류가 발생한 이유와 배경에 대해 자세히 설명합니다.

크레딧 및 재청구가 필요하고 승인된 경우, 수정된 PO가 필요하며 통합 전 프로세스를 통해 제출해야 합니다.

할인 변경 사항은 재청구 PO를 제출하기 전에 재승인을 받아야 합니다.

[맨 위로 이동...](#)

Cloud Email 갱신 주문을 CCW(Cisco Commerce Workspace)에서 제출했습니다. 어떻게 해야 합니까?

모든 Cloud Email 주문은 통합 전 프로세스를 통해, [여기](#) 제시된 지침에 따라 제출해야 합니다.

CCW를 통해 발주한 잘못된 주문을 취소하고 크레딧을 받아야 합니다. 이것은 Cisco Account Manager의 도움이 필요한 것이며 [여기](#)에 제시된 지침을 따릅니다.

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Cloud Security - 일반

Cloud Email 고객의 키 연장을 어떻게 확보합니까?

Jester에 액세스할 수 있다면 최대 30일까지 키 연장 요청을 제출할 수 있습니다.

또는 ipna-salesops-hq 그룹 이메일로 요청을 보냅니다. 여기에 연장 사유(예: 구매/갱신 협상 중), 필요한 키와 기간(최대 30일)을 명시합니다.

하이브리드 이메일 라이선스를 연장하려면 어떻게 해야 합니까?

하이브리드 온프레미스 하드웨어 및 클라우드 솔루션의 경우 두 가지 경로로 연장할 수 있습니다.

1. GLO 팀을 통한 온프레미스 하드웨어는 [이 절차](#)를 따릅니다.
2. Jester를 통한 Cloud Email은 [이 절차](#)를 따릅니다.

하이브리드 솔루션에 대한 자세한 내용은 다음 교육을 참조하시기 바랍니다.

[하이브리드 클라우드 이메일 주문 프로세스](#)

IronPort Hosted Email에 대한 지원 문의를 어디로 전달해야 합니까?

Cloud Email Security 솔루션에 대한 정보는 Sales Tool 사이트에서 확인할 수 있습니다.

http://www.in.cisco.com/stg/products/email_security/cloud_email_security.shtml#tab=0

지원에 대한 정보는 **Technical(기술)** 탭의 **Managed Email Security Overview(매니지드 이메일 보안 개요)** 또는 **Selling(세일즈)** 탭의 **SE Guidebook(SE 가이드북)**에서 확인할 수 있습니다.

Q1FY14 가격표 교육에서도 클라우드 보안 솔루션과 관련된 여러 프로세스를 다룹니다.

Cisco Remote Management Services(이전의 CROS)는 **CES** 고객을 위한 클라우드 이메일 환경을 다루는 지원 조직입니다. 이메일 또는 전화로 문의할 수 있습니다.

emailsecurity@cisco.com

미국 수신자 부담 전화: 866-616-5139

영국 수신자 부담 전화: 080-101-1359

기타 국가: 512-340-3775

고객은 **CES** 포털에 로그인할 때 자신의 **GUI**에서 티켓을 열 수도 있습니다.

[맨 위로 이동...](#)

어디에서 클라우드 보안 가격표를 찾아볼 수 있습니까?

다음 링크에서 확인할 수 있습니다.

http://www.in.cisco.com/stg/products/email_security/cloud_email_security.shtml#tab=2

[맨 위로 이동...](#)

고객이 어카운트 연락처를 변경하려면 어떻게 해야 합니까?

Cloud Email 고객은 ipna-salesops-hq@cisco.com으로,

Cloud Web 고객은 ipss-salesoperations@cisco.com으로 문의하시기 바랍니다.

Non-Cloud 고객은 [이 절차](#)를 참조하시기 바랍니다.

[맨 위로 이동...](#)

Cloud Security 솔루션의 분기 말 마감 시한은 언제입니까?

GPL 솔루션을 제외하고 Cloud Security 솔루션은 아직 Cisco에 완전히 통합되지 않았습니다. 모든 재무 보고는 기존 Cisco IronPort 회계 기간(예: 2014년 1월 16일)에 부합해야 합니다. 이는 Cisco 회계 기간(예: 2014년 1월 25일)의 1주일 전입니다.

이 기간에 대해 크레딧을 받아야 하는 모든 주문은 주문 입력, 데이터 수집 양식 반환, 타워 할당, 프로비저닝에 충분한 시간을 확보하고 "클린(Clean)" 상태에서 제출해야 합니다. 따라서 대개는 컷오프에 5일의 여유를 추가합니다(2014년 1월 11일).

Cisco Cloud Operations은 분기 마감일까지 접수한 모든 클린 주문을 부킹할 것입니다. 그러나 다양한 변수 때문에 이 주문이 해당 기간에 대해 프로비저닝되고 송장이 발행되어 크레딧이 부여된다고 보장할 수 없습니다.

[맨 위로 이동...](#)

Visibility/Cisco 부킹 보고서에 주문이 표시되지 않습니다.

주문이 부킹된 것입니까?

주문의 부킹, 송장 발행 보고 후 실제로 Visibility에 업로드될 때까지 1주 내지 2주 정도 걸립니다.

예를 들어, 화요일에 부킹된 주문은 크레딧 유보가 없을 경우 금요일에 Cisco에 보고된 다음 약 7일 ~ 10일 후에 Visibility에 업로드됩니다. 단 세일즈 크레딧과 관련된 문제가 없어야 합니다. 이러한 유형의 문의는 comminquiry@cisco.com으로 보내주십시오(요청에 SO# 및/또는 PO# 기재).

[맨 위로 이동...](#)

커미션 또는 주문 크레딧에 대해 문의할 사항이 있습니다.

어떻게 하면 됩니까?

다음 사이트에서 케이스를 열 수 있습니다. http://www.in.cisco.com/cgi-bin/FinAdm/SalesFinance/lce/Comminquiry/case_open.cgi 또는 다음 주소로 이메일을 보내십시오. comminquiry@cisco.com

[맨 위로 이동...](#)

어디에서 Partner Self Service 툴을 찾을 수 있습니까?

다음은 Partner Self Service 툴 링크입니다.

<http://apps.cisco.com/WWChannels/GETLOG/login.do>

“Choose a Task(작업 선택)”에서 “Location Management(위치 관리)”를 선택합니다.

옵션 2는 이름별 검색이 가능합니다. 검색에 “Location Name(위치 이름)”을 사용하는 것이 가장 좋습니다.

[맨 위로 이동...](#)

파트너 계약 상태에 대해 문의하고 필요 시 수정 또는 추가하려면 어떻게 합니까?

케이스는 다음 사이트에서 로그인해야 합니다. <http://srm/legalsupport>

최근 Sourcefire 관련 웹세미나를 놓쳤습니다. 관련 정보를 어디서 찾을 수 있습니까?

Sales Briefcase에서 녹음 자료를 확인하시기 바랍니다. 아래로 스크롤하여 Sales Training(세일즈 교육), Videos and Webinars(비디오 및 웹세미나) 섹션에서 Sourcefire Close(Sourcefire 종료) 아래에서 자료를 찾아보십시오.

[맨 위로 이동...](#)

GPL 제품 중 Cloud Web Security(예전 ScanSafe)에 대한 자세한 내용은 다음 링크의 Sales Briefcase를 참조하시기 바랍니다...

<http://iwe.cisco.com/ws#web/sales-acquisition-integration1/scansafe>

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Content Security: 자주 묻는 질문

라이선스

GLO가 누구이며 어떻게 연락할 수 있습니까?

2012년 11월에 IronPort를 GPL에 통합한 이래, (x50 시리즈 어플라이언스를 제외한 모든 제품의) 라이선스 연장은 Cisco GLO(Global Licencing Organisation) 팀에서 처리하며, licensing@cisco.com으로 연락할 수 있습니다.

GLO는 연중무휴 24시간 근무합니다. 고객이 온라인에서 직접 라이선스 업무를 처리할 수 없을 때 이 팀에 문의해야 합니다.

at: <http://www.cisco.com/go/license>

[맨 위로 이동...](#)

Non-x50 어플라이언스의 임시 라이선스를 연장하려면 어떻게 합니까?

참고: 자동 연장은 2013년 8월에 종료: 요청 시 GLO에서 1회 소프트웨어 라이선스 연장을 허용합니다.

라이선스 연장 요청:

- 소프트웨어 계약이 **Overdue**(기한 경과) 상태인 고객은 요청 시 GLO로부터 1회 소프트웨어 라이선스 연장을 승인받을 수 있습니다. GLO는 원래 계약 종료일 + 30일인 **Overdue Period**(기한 경과 기간)까지 고객 라이선스를 연장합니다.
- 고객의 서브스크립션 계약은 계약 종료일 후 30일이 지나면 **Expired**(만료됨) 상태가 됩니다. **만료됨 상태가 되면** 라이선스 연장은 예외적인 경우에만 허용됩니다.
 - 계약 종료일 후 30일 ~ 60일이 지난 시점에서 요청할 경우 GLO에 요청할 때 PO, 판매 주문 또는 견적을 첨부해야 합니다. GLO는 처리 후 계약 종료일로부터 최대 60일까지 라이선스를 자동으로 연장합니다. 필수 정보를 제공하지 않으면 요청이 거부됩니다.

- 계약 종료일 후 60일에서 90일 사이 시점에 요청할 경우 PO, 판매 주문 또는 견적과 함께 Mary Jo Lau(BU Finance)의 승인 및 직급 체계상의 첫 번째 부사장의 승인을 GLO에 대한 요청에 첨부해야 합니다. GLO는 요청을 검토하고 계약 종료일 후 최대 90일까지 연장합니다. 승인된다는 보장은 없습니다. 이 요청은 처리하는 데 업무일 기준 최대 2일이 소요될 수 있습니다.

- 기능 평가를 위한 라이선스 연장은 불가합니다.
- 사업부는 단종된 X50 Series 어플라이언스에 대해서는 모든 추가적인 라이선스 연장을 종료했습니다. 추가 지원을 요청하더라도 거절됩니다.

GLO에 라이선스 연장을 요청하려면 다음과 같이 하시기 바랍니다.

1. TAC 온라인 포털을 방문합니다. <http://cisco.com/tac/caseopen>
2. 고객의 CCOID를 입력합니다.
3. "Schedule Response(응답 예약)" 옆에 "Next Available TAC Engineer (응답 가능한 다음 TAC 엔지니어)"를 선택합니다.
4. "Contact Information(연락처 정보)"에서 담당자 이름과 선호하는 연락 방법을 확인합니다. 또한 자신 또는 파트너와 같은 다른 관계자를 참조에 넣을 수 있습니다.
5. "Continue(계속)"를 선택합니다.
6. "Service Request Title(서비스 요청 제목)"에서 "IronPort License Extension Request" 또는 여러분이나 고객에게 의미 있는 그 밖의 기술어를 입력합니다.
7. "Describe the Problem(문제 설명)"에 라이선스 연장을 요청합니다. 고객의 이름, 일련 번호, 소프트웨어 기능, 원하는 연장 기간, 라이선스 정보를 받을 이메일 주소를 포함해야 합니다.
8. "Technology(기술)" 탭에서 "Security – Email and Web(보안 - 이메일 및 웹)"을 선택합니다.
9. 적절한 IronPort "Sub-Technology(하위 기술)"를 선택합니다.
10. 적절한 기술과 하위 기술을 선택한 다음 반드시 "Type of Problem(문제 유형)" 아래에서 "Licensing(라이선싱)"을 선택합니다(참고: 라이선싱 요청을 가장 효율적으로 처리하는 데 꼭 필요한 정보).
11. "Customer Activity(고객 활동)"에서 "Operation(운영)"을 선택합니다.
12. "Continue(계속)"를 선택하여 요청을 완료합니다.

앞서 설명했듯이 GLO 상담원이 요청하는 모든 정보를 제공하시기 바랍니다.

[맨 위로 이동...](#)

임시 라이선스의 갱신 횟수는 몇 번이며 며칠 동안 갱신할 수 있습니까?

위의 프로세스를 참조하시기 바랍니다.

[맨 위로 이동...](#)

x50 어플라이언스의 임시 라이선스를 연장하려면 어떻게 합니까?

사업부는 단종된 X50 Series 어플라이언스에 대해서는 모든 추가적인 라이선스 연장을 종료했습니다.

추가 지원을 요청하더라도 거절됩니다.

[맨 위로 이동...](#)

고객이 사이트 라이선스를 복제하려면 어떻게 합니까?

소프트웨어 라이선스 키 활성화 프로세스가 첨부되어 있습니다. 이 셀프서비스 가이드에서는 IronPort 제품에 한해 활성화 키를 얻고 설치하는 방법을 설명합니다.

- 소프트웨어 제품의 제품 활성화(최초 구매, 후속, 갱신)
- 다른 장치와 활성 라이선스 공유
- RMA(Return Merchandise Authorization) 라이선스 이전 - RMA 제품 교체를 위한 소프트웨어 및 기능 라이선스 설치.

이 프로세스대로 했으나 성공하지 못한 경우 글로벌 라이선싱 팀(licensing@cisco.com)으로 문의하시기 바랍니다.



ironport-sw-license-activation-key-process

[맨 위로 이동...](#)

갱신

갱신 주문이 부킹되었지만, CSCC에서 소프트웨어 계약이 여전히 “expired(만료)”로 나타납니다. 무엇이 잘못된 것입니까?

갱신된 소프트웨어는 아마도 신규 소프트웨어 계약 번호 아래 표시될 것입니다. CSCC의 “Host ID(호스트 ID)” 아래에서 일련 번호를 찾으십시오. 해당 장치와 관련된 현재 계약의 목록이 나타납니다.

[맨 위로 이동...](#)

고객의 라이선스가 만료된 지 60일이 넘었습니다. 하지만 지금 라이선스를 구매하려 합니다. 신규 라이선스를 판매하고 이를 갱신이 아닌 신규 비즈니스로 인정받을 수 있습니까?

신규 비즈니스 견적처럼 그리고 고객이 구매할 수 있는 것처럼 CCW에서 견적을 생성할 수 있습니다. 고객이 PAK 정보를 받으면 다음 사이트에서 해당 어플라이언스에 대해 PAK를 등록하면 됩니다. www.cisco.com/go/license

[맨 위로 이동...](#)

계약 시작일이 3개월 넘게 지난 시점에서 이전 구매에 대해 견적을 생성하고 승인할 수 있습니까?

Cisco의 글로벌 부킹 정책에 따라

http://iwe.cisco.com/c/document_library/get_file?folderId=266417460&name=DLFE-321218564.pdf

모든 서비스 주문은 최초 부킹일로부터 90일 이내에 처리, 송장 발행 또는 취소되어야 합니다.

[맨 위로 이동...](#)

Tier 2로 이동할 복잡한 계약 공동 기간 견적에 대해 딜 ID를 제시해야 합니까? 도움이 필요할 때 누구에게 연락할 수 있습니까?

Sales Productivity 팀에 연락해야 합니다. 이를 위해

<http://www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace>에서 케이스를 열고 견적 생성에 대한 지원을 요청합니다.

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Content Security Appliance(하드웨어)

WSAV 및 ESAV의 지원 케이스를 제출하려면 어떻게 합니까?

Cisco Virtual Web Security Appliance 또는 Virtual Email Security Appliance에 대해 지원 케이스를 제출하려면 계약 번호와 제품 식별자 코드(PID)를 제시해야 합니다. 가상 어플라이언스에서 실행되는 소프트웨어 라이선스를 기반으로 PID를 식별할 수 있습니다. 구매 주문을 참조하거나 다음 목록에서 확인할 수 있습니다.

Email Security PID:

- Cisco Email Security Inbound(PID: ESA-ESI-LIC=): Anti-Spam, Anti- Virus, Outbreak Filter 포함
- Cisco Email Security Outbound(PID: ESA-ESO-LIC=): DLP 및 암호화 포함
- Cisco Email Security Premium(PID: ESA-ESP-LIC=): Anti-Spam, Anti-Virus, Outbreak Filters, DLP, Encryption 포함
- Cloudmark Anti-Spam(PID: ESA-CLM-LIC=)
- Image Analyzer(PID: ESA-IA-LIC=)
- McAfee Anti-Virus(PID: ESA-MFE-LIC=)
- Intelligent Multi-Scan(PID: ESA-IMS-LIC=)

Web Security PID:

- Cisco Web Security Essentials(PID: WSA-WSE-LIC=): Web Usage Controls & Web Reputation 포함
- Cisco Web Security Premium(PID: WSA-WSP-LIC=): Web Usage Controls, Web Reputation, Sophos, Webroot Anti-Malware 서명 포함
- Cisco Web Security Anti-Malware(PID: WSA-WSM-LIC=): Sophos & Webroot Anti-Malware 서명 포함
- McAfee Anti-Malware(PID: WSA-AMM-LIC=)

WSAV 및 ESAV 지원 요청도 [여기서](#) 보낼 수 있습니다.

[맨 위로 이동...](#)

S170 및 M170을 구매하여 중국 본토에서 구축하려는 고객이 있습니다. 중국용 **WSA/SMA SKU**(예: **WSA-S370-NT-K9**)가 있습니다. 하지만 **S170**에 해당하는 것은 없습니다. 중국 **SKU**는 어떻게 사용해야 하며, 필요 시 **x170** 하드웨어에 대한 **SKU**도 있습니까?

중국은 하드웨어(HW)의 TPM(Trusted Platform Module) bios를 허용하지 않습니다. Dell과 Zephyr 장치 모두 칩이 제거된 상태였습니다. 따라서 신규 “NT” 부품 번호입니다. 기본 장치(C170, S170 & M170)는 칩이 없으므로 중국용 부품 번호는 변경되지 않았습니다. 이들은 모두 GPL에서 주문할 수 있습니다.

[맨 위로 이동...](#)

하드웨어 보증 교체 사례는 어떻게 진행합니까?

하드웨어 보증 팀(ip_HWA@cisco.com)에 연락하여 티켓 또는 일련 번호를 제시하시기 바랍니다. 여러분 또는 최종 고객 모두 아래의 정보를 제공하지 않았다면 이 정보를 알려주십시오.

1. 배치 번호(내부 사용만)
2. 엔드 유저(고객)
3. 파트너 이름(해당되는 경우): -
4. 배송받을 엔드 유저 또는 파트너: -
 1. 배송지 연락처 이름:
 2. 주소 1:
 3. 주소 2:
 4. 시:
 5. 우편번호:
 6. 국가:
 7. 이메일:
 8. 전화:

[맨 위로 이동...](#)

고객이 얼마 전에 하드웨어 보증 교체를 받았는데, **CSCC**에서 이 신규 어플라이언스가 표시되지 않습니다. 다음 단계는 어떻게 됩니까?

먼저 CSCC의 “Serial Number/PAK Number(일련 번호/PAK 번호)”에서 일련 번호를 검색하여 어플라이언스가 SMARTnet 계약과 연결되었는지 확인합니다.

연결되지 않았다면 cs-support@cisco.com으로 케이스를 열어 어플라이언스를 연결합니다.

그러면 고객은 라이선싱 포털을 통해 사이트 라이선스를 새 장치로 이전할 수 있습니다. 그 방법에 대한 자세한 내용은 [여기](#)의 절차를 참조하시기 바랍니다. 또는 이 [절차](#)에 따라 GLO 팀에 연락할 수 있습니다.

[맨 위로 이동...](#)

고객이 하드웨어 보증에 따라 x50 어플라이언스의 교체품을 받았으면 기존 제품을 어떻게 반환합니까?

x50 또는 x60 장치는 반환할 필요 없습니다. 따라서 Cisco Takeback 또는 Recycle 프로그램을 이용하시기 바랍니다.

http://www.cisco.com/web/about/ac227/ac228/ac231/about_cisco_takeback_recycling.html

Submit Pickup Form(픽업 양식 제출)을 클릭하고 정보를 입력한 다음 양식 맨 아래의 제출을 클릭합니다.

[맨 위로 이동...](#)

고객이 x70 어플라이언스를 반환하려면 어떻게 합니까?

반환하는 경우: -

- 하드웨어 보증(Cisco) 모든 장치에는 SR에 반환 절차 안내가 들어 있습니다.
http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_cisco_worldwide_contacts.html
 - 오른쪽 링크, "RMA Returns Instructions and Legal Obligations(RMA 반환 안내 및 법적 의무)"를 클릭합니다. 장치 반환 방법을 단계별로 안내합니다.
 - 예: SR 624418053
- 하드웨어 보증(IronPort) x70 장치, 고객은 asset-recovery@cisco.com에 문의해야 합니다.
- 기존 평가 제품 반환(x70 장치) 고객이 첨부한 템플릿을 작성하고 아래로 전달해야 합니다.
 - Karl Benson(cc'd) - 반환 전용 주문을 생성합니다. 반환 주문이 생성되면 고객은 POWR Tool(아래의 링크 참조)을 사용하여 장치 수거 일정을 잡을 수 있습니다.
 - http://www.cisco.com/web/ordering/cs_info/or3/o32/Return_a_Product/WWRL_HOME.html. "I need to return a product for credit only. How do I do that(크레딧 처리만을 위해 제품을 반환해야 합니다. 어떻게 합니까)?"를 선택합니다.



RO Template.xlsx

[맨 위로 이동...](#)

내부 테스트 시험용 HW를 요청하려면 어떻게 합니까?

내부 주문 프로세스에 따라 CCW에서 발주합니다.

도움이 필요하면 cs-internals@cisco.com으로 문의하시기 바랍니다.

내부 HW용 라이선스를 받으려면 어떻게 합니까?

내부 라이선스에 대한 이메일 요청은 esa-wsa-auto-lic@cisco.com으로 보내십시오.

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Content Security 시험 사용 어플라이언스를 요청하려면 어떻게 합니까?

등록 및 주문 방법: 직판 파트너와 총판사:

- PPE([Partner Program Enrollment](#)) 툴을 실행하여 [시험 사용 약관](#)에 동의합니다. 이와 같이 한 번 등록하면 2년간 유효합니다. 유효 기간이 끝나면 메시지에 따라 최신 버전에 동의하고 계속 이용할 수 있습니다.
 - PPE 관련 지원은 [TAC](#) 케이스를 여십시오.
 - 스크린샷을 포함하여 자세한 내용은 [Tier 1 파트너 및 총판사 등록 프로세스](#)를 참조하시기 바랍니다.
- CCW([Cisco Commerce Workspace](#))에서 TAB 주문을 하시기 바랍니다.
 - [TAB 부품 번호](#)만 선택하고 Quote/Order(견적/주문)의 Review and Submit(검토 및 제출) 탭에서 Apply TAB(TAB 적용)을 클릭합니다.
 - CCW에서 주문하는 방법에 대해서는 [CCW 교육 사이트](#)를 참조하시기 바랍니다.
- EMEAR 총판사는 Direct Value Added Distributor 계정을 사용하여 TAB 주문을 해야 합니다.

등록 및 주문 방법: 재판매 파트너:

- 재판매 파트너는 총판사가 대신 TAB 주문을 해야 합니다.
- 총판사는 [TAB 약관](#)에 동의한 다음 [PPE](#) 툴을 실행하여 주문해야 합니다.
- 재판매 파트너는 [CCW](#)를 사용하여 TAB 견적을 생성할 수 있습니다. 그러나 생성한 견적은 총판사와 공유해야 합니다. 그러면 총판사가 Cisco에 TAB 주문을 합니다.
 - [TAB 부품 번호](#)만 선택하고 Quote/Order(견적/주문)의 Review and Submit(검토 및 제출) 탭에서 Apply TAB(TAB 적용)을 클릭합니다.
 - CCW에서 주문하는 방법에 대해서는 [CCW 교육 사이트](#)를 참조하시기 바랍니다.

추가 정보가 필요한 경우 아래의 링크에서 확인할 수 있습니다.

http://www.cisco.com/web/partners/incentives_and_promotions/try_buy.html

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Content Security 시험 사용 어플라이언스의 기간을 연장하려면 어떤 지침을 따라야 합니까?

다음 90일 TAB 규칙 및 단계가 적용됩니다.

- 1) TAB는 하드웨어/소프트웨어 지원 및 소프트웨어 라이선스 모두 90일입니다.
- 2) TAB 라이선스는 90일이 끝날 때 자동으로 연장되지 않습니다.
- 3) 90일째 날 전에 연장 요청을 하지 않으면 하드웨어에 대한 송장이 생성됩니다.

- 4) 90일째 날 전에 평가 기간을 90일 이상 연장하는 요청이 제출되면 다음과 같이 처리됩니다. 한 번의 요청에 아래의 활동이 모두 포함됩니다. 즉 하드웨어/소프트웨어와 라이선스 각각에 대해 별도로 요청할 필요 없습니다.
- a. 어카운트 매니저가 승인하면 라이선스가 30일 연장됩니다.
 - b. 하드웨어 및 소프트웨어의 하드웨어 지원 계약은 변경되지 않습니다. 둘 다 60일 기한 경과 기간이 있어 연장된 기간만큼 사용 권한이 유지됩니다.
 - c. 추가로 연장할 경우(2차 및 예외적으로 3차 요청) TAB 및 일반 프로덕션의 동일한 지원 매트릭스입니다.
 - d. 90일째 날 전에 요청이 승인되면
 - i. ERP의 시험 종료일도 연장된 날짜에 맞게 변경됩니다(DLP 팀).
 - ii. 송장 생성은 ERP 평가 종료일을 기준으로 하므로 이와 같이 변경하면 연장된 기간에 대한 송장이 더 이상 생성되지 않습니다.
 - e. 90일째 날 이후에 요청이 제출되면 이미 송장이 생성된 상태입니다.
 - i. 따라서 BU 또는 DLP 팀이 하드웨어에 대한 크레딧 또는 재청구 승인 절차를 시행해야 합니다. 승인된 계약 또는 라이선스 연장이 가능합니다.
- 5) 또한 60일 이상 연장하려면 어카운트 팀/요청자가 CS- SUPPORT 사례를 통해 지원 계약을 SAE HOLDS 상태로 설정해야 계약이 만료 상태가 되지 않습니다.

그 밖의 질문은 다음 링크에서 하시기 바랍니다.

http://www.cisco.com/web/partners/incentives_and_promotions/try_buy.html
 맨 위로 이동...

주문 수정

Cisco Content Security 주문이 IronPort 통합 후 처리되었는데 오류가 있습니다. 어떻게 해야 하나요?

변경이 필요한 경우 크레딧 및 재청구가 필요할 것입니다. 여기서 Cisco Account Manager의 도움이 필요합니다.

T4C 교육을 보려면 먼저 다음 링크로 이동합니다.

<http://glms.cisco.com:2222/Saba/Web/els>

“Login(로그인)”과 “Learning(학습)”을 클릭하고 키워드로 “T4C”를 입력한 다음 검색을 클릭합니다.

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Content Security 주문이 IronPort GPL 통합 전에 처리되었는데 오류가 있습니다. 어떻게 해야 하나요?

기존 IronPort 크레딧 및 재청구 처리는 2013년 7월 18일에 종료되었습니다.

안타깝지만, 이 날짜(Cisco IronPort 2013 회계연도 마감일)가 지났으므로 기존 IronPort ERP 시스템에서는 더 이상 Cisco Content Security Appliance에 대해 그러한 요청을 처리할 수 없습니다.

[맨 위로 이동...](#)

이름 변경

고객이 어플라이언스의 소유권 기록을 다른 이름과 Cisco 계약 번호로 변경하려 합니다. 어떻게 처리해야 하나요?

고객이 직접 cs-support@cisco.com으로 이메일을 보내 처리하는 것이 좋습니다. 그러나 세일즈 팀에서 Cisco 워크스페이스에서 서비스 요청을 하는 방법으로 대신할 수도 있습니다. <http://www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace>

- 고객이 진행 상황을 확인할 수 있도록 고객을 참조에 넣으십시오. 또한 고객의 CCOID를 반드시 적어두어야 합니다.
- 고객사의 레터헤드가 있고 회사의 정식 담당자가 서명한 서신의 PDF를 첨부합니다.
- 이 서신에서는 어플라이언스 일련 번호를 기재하고 해당 장치 및 관련 소프트웨어/하드웨어 계약을 새로운 이름으로 이전하도록 구체적으로 요청해야 합니다.
- 요청자는 새로운 법인의 정식 명칭과 주소를 기재해야 합니다.

설치 사이트의 변경을 어떻게 설정하나요?

위 답변을 참조하시기 바랍니다.

[맨 위로 이동...](#)

Cisco Content Security – 일반

견적과 관련하여 지원받으려면 누구에게 문의하나요?

신규 주문은 생산성 팀에 문의하시기 바랍니다.

productivity-software@external.cisco.com

갱신은 지역별 갱신 팀에 문의하시기 바랍니다.

미국/캐나다 - iprenewalteam@cisco.com

APJC - irprenewal-apjc@cisco.com

EMEAR - lrprenewal-emear@cisco.com

LATAM Ana Patricia de la Garza Gonzalez--adelagar@cisco.com

CCW에서 권장 가격 카탈로그를 다운로드하려면 어떻게 하나요?

CCW의 빠른 링크 영역에서 "List Price Catalog(권장 가격 카탈로그)"를 클릭합니다. 아래의 스크린샷에 따라 옵션을 선택하고 "download(다운로드)"를 클릭합니다.

List Price Catalog

[Commerce Workspace Home](#)

[Open a Case](#) | [Training](#) | [Log Out](#)

View and Download pricing information on Cisco products and services. To learn more see [Glossary](#) or [FAQs](#).

[Current Price List](#) | [Price List History](#) | [Product Price Search](#)

Type:

- Products & Services ⓘ
 Services Only ⓘ

Price List:

Global WorldWide Price List in US Dolls ▼

Contents:

- Entire Price List ⓘ
 Product Family ⓘ
 ERP Product Family ⓘ

Product Family:

Cisco WebEx AS Fixed Price Services
Cisco WebEx Meetings Server
Cisco WebEx Social Server
Cisco Webex
Cisco Wide Area Application Engine (WAE)
Cisco Wireless LAN Products
Cisco XR 12000 Series
Cisco uBR10012 Series Products

Add

Remove

Cisco Email Encryption Appliances
Cisco Email Security Appliances
Cisco Security Management Appliances
Cisco Web Security Appliances

Note: No More Than 10 Product Families can be selected per Query..

Item Category:

All ▼

File Formats:

Microsoft Excel 2007 File ▼

Download

[맨 위로 이동...](#)

고객이 예비 어플라이언스를 라이브 어플라이언스로 변환하려면 어떻게 합니까? 이 고객은 곧 갱신해야 합니다. 예비 하드웨어를 프로덕션 하드웨어로 변환하려면 하드웨어 비용을 내야 합니까? 아닙니다. 하지만 모든 예비 부품을 포함한 모든 어플라이언스에 대해 하드웨어 지원을 구매해야 합니다. 예를 들어, 고객이 18대의 어플라이언스가 있고 그중 9대가 예비일 경우 갱신 시 18대 모두에 대해 하드웨어 지원을 구매해야 합니다.

[맨 위로 이동...](#)

Sophos 구매 계약을 IronPort 하드웨어로 이전하는 것이 아직 가능합니까? GPL에서 부품 번호를 볼 수 없습니까?

아니요. 안타깝게도, Sophos 라이선스는 IronPort 하드웨어로 이전할 수 없습니다.

[맨 위로 이동...](#)

파트너 계약 상태에 대해 문의하고 필요 시 수정 또는 추가하려면 어떻게 합니까?

케이스는 다음 사이트에서 로그인해야 합니다. <http://srm/legalsupport>

[맨 위로 이동...](#)

해당 지역에서 **SMARTnet** 및 **IronPort**에 대해 제공된 서비스 계약에 대한 정보를 어떻게 찾을 수 있습니까?

SAM(Service Availability Matrix)에서 제품/도시/우편번호를 기준으로 서비스 계약 정보를 조회할 수 있습니다. <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

편리한 고객용 사이트입니다. CCO 사용자 ID와 비밀번호로 로그인하시기 바랍니다.

[맨 위로 이동...](#)

고객에게 **C160** 레일이 필요합니다. 어디서 구할 수 있습니까?

x60 레일은 더 이상 Cisco에서 판매하지 않습니다. 그러나 고객이 RMA 교체용으로 또는 하드웨어 보증 케이스에 따라 x60 어플라이언스를 받은 경우 레일을 받을 수 있으며, TAC 케이스를 요청해야 합니다.

고객이 다른 이유로 새로운 x60 레일을 구하려면 Dell에 구매해야 합니다.

[맨 위로 이동...](#)

고객이 어카운트 연락처를 변경하려면 어떻게 해야 합니까?

비 클라우드 고객은 두 가지 방법으로 이와 같은 변경이 가능합니다.

- 고객이 Cisco Licensing 포털에서 자신의 계정에 새 연락처를 추가할 수 있습니다.
- 고객이 Cisco 고객 서비스 팀(cs-support@cisco.com)에 케이스를 열어 계약 추가를 요청할 수 있습니다.

Cisco Cloud Email 고객은 ipna-salesops-hq@cisco.com으로, Cisco Cloud Web 고객은 ipss-salesoperations@cisco.com으로 이메일을 보내십시오.

[맨 위로 이동...](#)

파트너는 새로운 비즈니스 **PO**에서 라이선스 시작 날짜를 명시할 수 있습니까?

안타깝게도, 신규 주문의 라이선스 시작일을 설정할 방법이 없습니다.

커미션 또는 주문 크레딧에 대해 문의할 사항이 있습니다. 어떻게 하면 됩니까?

다음 사이트에서 케이스를 열 수 있습니다. http://wwwin.cisco.com/cgi-bin/FinAdm/SalesFinance/lce/CommInquiry/case_open.cgi 또는 다음 주소로 이메일을 보내십시오. comminquiry@cisco.com

[맨 위로 이동...](#)

IronPort on GPL 솔루션에 대한 자세한 내용은 **Sales Briefcase**를 참조하시기 바랍니다. <http://iwe.cisco.com/ws#web/sales-acquisition-integration1/ironport>