



## Servicio Cisco SMARTnet

Resuelva problemas de la red rápidamente con acceso directo y en cualquier momento a expertos de Cisco y reemplazo de hardware que va de acuerdo a sus necesidades.

### Quando los minutos cuentan, confíe en que el servicio Cisco SMARTnet le entregará resultados

Conforme las redes evolucionan y se añaden procesos, sistemas y servicios empresariales críticos, las consecuencias de una caída de la red incrementan dramáticamente. Cuando ocurre un problema que puede interrumpir la continuidad de negocio, los departamentos de TI están bajo una intensa presión de resolver el problema tan rápidamente como sea posible, antes de que afecte al negocio. El servicio Cisco® SMARTnet® facilita una rápida resolución de problemas y mejora la eficiencia operativa a través de una combinación de asistencia de expertos en resolución de problemas, herramientas en línea y flexibles opciones de cobertura de dispositivos. Usted experimenta los beneficios de una mayor disponibilidad de la red a la vez que reduce costos operativos.

### El valor del soporte Cisco

“Tenemos contratos de mantenimiento con múltiples proveedores y Cisco es responsable de todos ellos. Cuando tenemos un problema en la red, contamos con su tiempo de respuesta de cuatro horas para resolver el problema”.

— Thuan Nguyen, director de tecnologías de información del distrito escolar de Kent

### Muévase rápidamente con acceso en cualquier momento a la pericia y recursos de Cisco

El servicio Cisco SMARTnet es un premiado servicio de soporte técnico que da a su personal de TI acceso directo y en cualquier momento a ingenieros del Centro de Asistencia Técnica (TAC, por sus siglas en inglés) y a los recursos de Cisco.com. Usted recibe una respuesta rápida y experta y la rendición dedicada de cuentas que usted requiere para resolver problemas críticos de la red. El servicio Cisco SMARTnet proporciona el siguiente soporte a nivel de dispositivo:

- Acceso global las 24 horas del día, los 365 días del año a ingenieros especializados del TAC de Cisco
- Acceso en cualquier momento a la extensa base de conocimientos en línea de Cisco.com, sus recursos y herramientas
- Opciones de reemplazo de hardware que incluyen reemplazo en dos y cuatro horas, así como al siguiente día hábil (NBD, por sus siglas en inglés), así como devolución por reparación (RFR, por sus siglas en inglés).
- Actualizaciones continuas del sistema operativo, incluyendo releases menores y mayores dentro de un conjunto de características con licencia
- Diagnósticos proactivos y alertas en tiempo real en dispositivos selectos con Smart Call Home

Además, el servicio Cisco SMARTnet Onsite es una opción que ofrece la presencia de un ingeniero

ingeniero de campo para instalar las partes de reemplazo en su localidad y ayudar a asegurar que su red opera en los más altos niveles

#### Datos acerca de los ingenieros TAC

- Miles de expertos en tecnología de redes con certificaciones especializadas
- Más de 500 ingenieros con certificación CCIE®
- Cinco años en promedio de experiencia en soporte técnico
- Títulos en ciencias de la computación e ingeniería eléctrica

“Cisco Smart Call Home me permitió arreglar un problema de red en alrededor de una hora, el cual típicamente hubiera tomado a mi personal dos días para resolver.”

— Mike DeDecker, CCIE,  
Warner Pacific Insurance  
Services

En lugar de adquirir mejoras individuales del software de sistema operativo, un contrato de soporte le ahorra tiempo y dinero al cubrir el costo de mejoras, incluyendo releases mayores y menores, dentro de su conjunto de características con licencia

#### Conéctese directamente con expertos de la red en Cisco

Cuando un problema de red está afectando a sistemas críticos para el negocio, usted quiere acceso rápido a expertos en tecnología con experiencia en diagnosticar los problemas más importantes. El servicio Cisco SMARTnet lo conecta directamente al TAC de Cisco, el cual está conformado por profesionales Cisco certificados en una amplia gama de tecnologías de Cisco, tanto básicas como avanzadas. El TAC de Cisco emplea un sofisticado sistema que automáticamente dirige su solicitud de servicio al equipo de tecnología apropiado y automáticamente escala su caso al siguiente nivel de soporte, si éste no se resuelve en un plazo de tiempo específico.

El TAC de Cisco está disponible alrededor del mundo, las 24 horas del día, los 365 días del año, con soporte disponible en idioma local. Si su ingeniero asignado de TAC cambia por cualquier razón antes de que su solicitud de servicio esté resuelta, se realiza una transferencia personal entre todas las partes para proveer continuidad de servicio a lo largo de la resolución del problema. Usted puede interactuar con los ingenieros de TAC de Cisco en la manera que le sea más conveniente y útil, ya sea por correo electrónico, teléfono, colaboración por Internet e incluso en conversaciones cara a cara usando la colaboración Cisco WebEx®. El chat en vivo está listo para ayudarle a través de la presentación de una solicitud de servicio, y la colaboración por video en línea es la opción perfecta para una sesión virtual de resolución de problemas.

Para confirmar que se va a utilizar la acción correcta para remediar el problema, los ingenieros de Cisco pueden probar soluciones en un entorno de laboratorio que simule a su red. Estos laboratorios de simulación están equipados con soluciones de dispositivos y tecnologías Cisco para que el ingeniero pueda copiar exactamente la configuración TI del cliente y así asegurar que una solución propuesta resolverá el problema. A lo largo de la participación de TAC, el objetivo de cada ingeniero Cisco es utilizar los mejores recursos que tenga a la mano para resolver sus problemas y empoderar a su personal a través de una transferencia activa de conocimiento.

#### Obtenga conocimiento crítico con diagnósticos integrados

Con la característica Smart Call Home del servicio Cisco SMARTnet, usted obtiene diagnósticos detallados y proactivos, así como alertas en tiempo real acerca de dispositivos de red clave para ayudarle a identificar y resolver temas aun más rápidamente, conservando el valioso tiempo de su personal y mejorando la disponibilidad de la red. Smart Call Home está disponible en dispositivos con capacidad para “llamar a casa” tales como los switches Cisco Catalyst® serie 6500. Los dispositivos equipados con la tecnología “llama a casa” continuamente monitorean su propia salud y automáticamente le notifican acerca de problemas potenciales usando transmisiones encriptadas y autenticadas. Si surge un problema serio, el Smart Call Home automáticamente genera una solicitud de servicio con el TAC de Cisco, la cual se envía al equipo correcto para su problema específico. En el transcurso del tiempo, Cisco añadirá la capacidad “llama a casa” a muchos de sus actuales y nuevos productos. Visite [www.cisco.com/go/smartcall](http://www.cisco.com/go/smartcall) para ver la más reciente lista de productos Cisco habilitados con “llama a casa”.

#### Extraiga más valor de su red con actualizaciones en línea del sistema operativo

Proteja su inversión y extienda la vida de su red con acceso en línea en cualquier momento a las más recientes actualizaciones del software de sistema operativo (OS, por sus siglas en inglés) dentro de su conjunto de características con licencia. En lugar de comprar mejoras del software de OS individualmente, un contrato de soporte le ahorra tiempo y dinero al cubrir el costo de mejoras, incluyendo releases menores y mayores, dentro de su conjunto de características con licencia. Estas actualizaciones mejoran su equipo existente con las características más recientes, tales como seguridad avanzada, conformidad con regulaciones y mayor capacidad de red, potencialmente añadiendo años de servicio y desempeño mejorado a su red.

“Amo a TAC. Creo que es genial. Somos una empresa global y viajamos a diferentes países por razones de la red. El poder contactar a ingenieros competentes en cualquier momento del día, en donde esté, es un servicio brillante y vale cada centavo de mantenimiento que pagamos”.

— Thys Coetzee, director de TI de ZinPro, Performance Minerals

El servicio SMARTnet incluye un Software Advisor personalizado, disponible a través del portal Cisco.com, para advertirle acerca de nuevos releases de software disponibles para sus dispositivos de red Cisco. Los usuarios descargan millones de copias del sistema operativo y el software de aplicación cada mes. Sin embargo, sólo los clientes Cisco con contratos de soporte están autorizados a acceder las herramientas relacionadas con software en el portal Cisco.com para ayudarle a identificar las más recientes versión de Os y aplicaciones para su equipo, arreglos de software para resolución de problemas y migrar a las más recientes características de software.

Las nuevas características de OS permiten una mayor capacidad de red, seguridad mejorada y conformidad con las regulaciones, a la vez que ofrecen mejor interoperabilidad. Además, se alcanza un mayor valor de negocios a través de innovadoras mejoras tecnológicas que proporcionan mayor productividad de negocios y satisfacción del cliente. Al contar con software actualizado, su negocio está listo para aprovechar la nueva innovación tecnológica, obtener un mayor retorno en la inversión y lograr un menor costo total de propiedad a la vez que se mantiene competitivo en la economía global de hoy en día.

### Cuente con la parte correcta, cuándo y dónde la necesite

Cuando usted requiere un acceso rápido y confiable a partes críticas para el negocio, su servicio Cisco SMARTnet le brinda resultados. Elija entre una variedad de opciones de reemplazo de hardware, incluyendo opciones premium tales como reemplazo en dos horas y reemplazo e instalación in situ de partes. Usted puede elegir cobertura dispositivo por dispositivo, lo cual le brinda la cobertura flexible que usted necesita.

Todas las opciones incluyen acceso global en cualquier momento al TAC de Cisco y a los premiados recursos de Cisco.com. Además, usted gozará de flexibilidad al elegir la cobertura que usted requiere, dispositivo por dispositivo. Las opciones del servicio Cisco SMARTnet se muestran en la Tabla 1.

La entrega confiable de partes a nivel global es permitida por la cadena de suministro del servicio Cisco, una red de más de 900 depósitos de partes de reemplazo alrededor del mundo, manejada por un sofisticado inventario global que automatiza los procesos de inventariado de partes a nivel mundial. Cisco constantemente ajusta los inventarios regionales para que haya partes disponibles dónde y cuándo usted las necesite.

Tabla 1. Características y opciones del servicio Cisco SMARTnet

	Equipo cubierto	Duración	Opciones de reemplazo de hardware <sup>1</sup>	Actualizaciones del sistema operativo Cisco	Soporte de TAC de Cisco	Opciones de ingeniero in situ	Acceso registrado a Cisco.com	Diagnósticos y alertas inteligentes de servicios
Servicios Cisco SMARTnet/ Cisco SMARTnet Onsite	Todos <sup>3</sup>	Contratos renovables	Reemplazo rápido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7x2 horas</li> <li>• 24x7x4 horas</li> <li>• 8x5x4 horas</li> <li>• 8x5xNBD</li> </ul> Otro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RFR2</li> </ul>	Sí, actualizaciones continuas dentro del conjunto de características con licencia	Sí	Sólo con una opción in situ	Sí, acceso completo 24x7	Sí
Garantía Cisco	Todos	Hardware estándar: 90 días (productos específicos 1 año / limitado de por vida) <sup>4</sup> Software estándar: 90 días <sup>4</sup>	Reemplazo rápido (10 días) <sup>3</sup>	No <sup>5</sup>	No	No	No	No

<sup>1</sup> El reemplazo rápido de software está disponible en varias combinaciones de nivel de servicio. Por ejemplo, 8x5xNBD indica que un ingeniero de soporte técnico está disponible 24x7 y el reemplazo rápido está disponible 8 horas al día (ofreciendo el hardware de reemplazo solo en horas hábiles normales), 5 días a la semana con entrega al siguiente día hábil.

<sup>2</sup> Devolución por reparación sólo en algunos productos de video.

<sup>3</sup> Pueden aplicar algunas exclusiones de equipo; consulte a su representante de ventas de servicio para más información.

<sup>4</sup> Los productos de redes ópticas ofrecen garantía limitada de hardware por cinco años con una devolución en 15 días para reemplazo de fábrica y una garantía limitada de software de un año, la cual sólo aplica a productos ópticos.

<sup>5</sup> La garantía asegura solo que los medios de software están libres de defectos y que el software se conforma sustancialmente a las especificaciones publicadas.

**Estadísticas del sitio de soporte Cisco.com**

- Ochenta y cinco por ciento de los participantes de la encuesta afirman que el sitio de soporte de Cisco les ha ayudado a resolver problemas de la red, en comparación con un promedio de 29 por ciento de la industria
- Más de 24 millones de visualizaciones de páginas por mes
- 2.8 millones de descargas de software al mes
- \*Encuesta Walker 2008

**Pericia en línea de Cisco bajo demanda**

Mejorar la eficiencia operativa es una preocupación continua de los departamentos de TI. El sitio de soporte de Cisco incluye extensos recursos diseñados para poner en sus manos y las de su personal la información y herramientas técnicas más actualizadas en cualquier día y bajo demanda. Los clientes de Cisco con contratos de soporte tienen acceso autorizado a recursos técnicos de alto valor a y un creciente número de páginas personalizadas para crear un camino acelerado a una resolución de problemas. Al usar las herramientas automatizadas y el contenido personalizado basado en su entorno de red, usted puede resolver rápidamente muchos problemas en línea y por sí mismo.

Los exhaustivos recursos de soporte técnico de auto-ayuda disponibles en Cisco.com a través del contrato de servicio Cisco SMARTnet le dan acceso a pericia de Cisco en cualquier día y a cualquier hora. Con herramientas automatizadas de resolución de problemas, su personal interno de TI puede resolver rápidamente muchos problemas en línea ahorrando mucho tiempo, esfuerzo y costos operativos.

La Tabla 2 resume la experiencia de soporte de Cisco.

**Tabla 2. Experiencia de soporte de Cisco**

Recurso	Características y beneficios
My Tech Support	Portal personalizado en Internet que le permite encontrar nuevos releases de software, informes de errores y reparaciones y herramientas de resoluciones de problemas adaptados a su red.
Herramientas automatizadas	<p>Obtenga acceso instantáneo a herramientas de resolución de problemas y configuración, base de conocimiento, actualizaciones de software y otro contenido personalizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Descargas de software</li> <li>· Asesor de software</li> <li>· Paquete de herramientas contra errores</li> <li>· Colección de casos de TAC</li> <li>· Decodificador de mensaje de error</li> <li>· Herramienta de búsqueda de comandos</li> <li>· Intérprete de producción/resultados</li> </ul>
Acceso a documentos	<p>Acceso a más de 90,000 documentos técnicos para equipo y aplicaciones de Cisco y terceros, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Documentación de software</li> <li>· Vídeos técnicos bajo demanda</li> <li>· Webcasts y podcasts</li> <li>· White papers</li> <li>· Alertas de seguridad</li> </ul>
Herramienta de gestión en línea de solicitudes de servicio	Envíe y rastree en línea sus solicitudes de servicio. Vea el historial de sus casos en TAC y las notas de resolución de casos.
Comunidad global NetPro	<p>Foro de discusión en línea para compartir preguntas, sugerencias e información con otros profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Foros de profesionales de redes</li> <li>· Seminarios por Internet y podcasts en vivo</li> <li>· Eventos en vivo de chat "Pregunte al experto"</li> </ul>
Wiki de soporte	<p>Colabore, cree y accede a la más reciente tecnología al participar en esta dinámica base de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Combina las contribuciones del usuario, la pericia de Cisco, documentación y herramientas</li> <li>· Comparta mejores prácticas, consejos técnicos y metodologías</li> </ul>
Boletín de Servicios Técnicos de Cisco	El boletín mensual alerta a los suscriptores acerca de nuevas herramientas, recursos y exclusivos consejos acerca de redes.

### Un servicio que evoluciona junto con sus necesidades de negocio

Cisco proporciona capacidades y procesos de servicio líderes en la industria que continúan creciendo y evolucionando para responder a los cambiantes requerimientos del cliente. Actuamos en respuesta a su retroalimentación, junto con la de otros clientes, a través de un proceso único que promueve mejoras en el producto, servicio y procesos. Cisco está comprometido a ofrecer una excepcional experiencia de servicio que sea lo suficientemente flexible para responder a sus necesidades, hoy y en el futuro.

### Premiado servicio

Con Cisco, usted recibe el servicio y soporte que consistentemente ha ganado premios año con año. Las certificaciones y galardones mostrados en la Figura 1 ilustran cómo Cisco continúa estableciendo el estándar en lo que se refiere a desempeño en soporte y valor proporcionado a nuestros clientes. Visite [www.cisco.com/go/serviceawards](http://www.cisco.com/go/serviceawards) para descubrir más acerca de los reconocimientos de la industria a los que Cisco se ha hecho acreedor por ofrecer desempeño de soporte de alta calidad, soporte basado en la Web y certificaciones para ingenieros.

### Información para colocar órdenes

El servicio Cisco SMARTnet puede ordenarse a través de su representante local de cuenta Cisco o su partner certificado de Cisco. También puede encontrar a un partner certificado de Cisco en su área al buscar en el localizador de partners en [www.cisco.com/go/partnerlocator](http://www.cisco.com/go/partnerlocator).

### Por qué Servicios Cisco

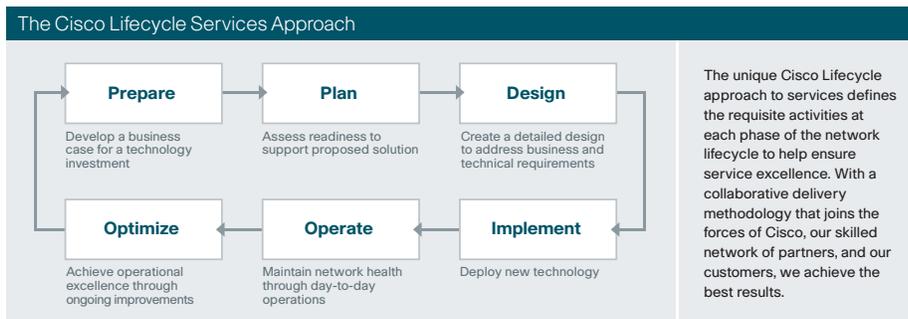
Servicios Cisco hace que las redes, aplicaciones y las personas que las utilizan trabajen mejor juntos. Hoy, la red es una plataforma estratégica en un mundo que exige mejor integración entre la gente, la información y las ideas. La red trabaja mejor cuando los servicios, junto con los productos, crean soluciones alineadas a las necesidades y oportunidades de negocios.

Figura 1. Servicio de alta calidad reconocido por la industria

Premios	
	<p><b>El Premio STAR 2009 por mejores prácticas.</b> En 2009, Cisco se hizo acreedor a dos premios STAR en la categoría de mejores prácticas. Estos premios por mejores prácticas reconocen a las empresas por desarrollar, implementar y realizar benchmarks de los más eficientes e innovadores procesos de entrega de servicio y soporte.</p> <p>Cisco fue galardonado tanto en la categoría de mejor comunidad en línea por las altas tasas de participación de clientes y partners que utilizaban los foros de discusión y los wikis, así como en la categoría de mejor soporte en línea por las tecnologías basadas en Internet de Cisco y los procesos de gestión de conocimiento que brindan una experiencia de soporte en línea vía auto-servicio que es, a la vez, personalizada. Desde 1989, Cisco ha sido reconocido con numerosos premios SSPA STAR tanto por mejores prácticas como por excelencia en el servicio. Cisco fue aceptado en el Salón de la Fama SSPA en 2007.</p>
	<p><b>Annual Report Card de VARBusiness.</b> Cisco ocupa los más altos lugares en "soporte post-venta" y "calidad de soporte técnico" en las áreas de dispositivos de seguridad, software de seguridad y VoIP en el Annual Report Card de VARBusiness 2006.</p>
 <p>The Year's Ten Best Web Support Sites</p>	<p><b>Los diez mejores sitios de soporte en Internet 2008 de ASP</b> y "Salón de la Fama" de soporte en Web. La Asociación de Profesionales de Soporte (ASP, por sus siglas en inglés) declaró al sitio Web de soporte y documentación técnica de Cisco como el ganador de la competencia anual "Los diez mejores sitios de soporte Web", un prestigioso premio que destaca la excelencia en soporte y servicio en línea.</p>
	<p><b>El premio a mejores sitio de soporte Web internacionales 2008–2009.</b> La Asociación de Estándares de la Industria de la Localización (LISA, por sus siglas en inglés) de la Asociación de Profesionales de Soporte (ASP) reconoció a los sitios Web de soporte de Cisco: japonés, portugués, ruso y español, entre los mejores sitios Web de soporte internacionales 2008/2009. Este premio honra a las empresas que sobresalen en proporcionar sitios Web de soporte en idioma local a sus clientes internacionales.</p>

El singular enfoque de ciclo de vida de Cisco hacia los servicios define las actividades obligatorias en cada fase del ciclo de vida de la red para ayudar a asegurar la excelencia en el servicio. Con una metodología de soporte en colaboración que reúne las fuerzas de Cisco, la hábil red de partners y a nuestros clientes, logramos los mejores resultados. La Figura 2 muestra las fases del ciclo de vida.

Figura 2. Fases del ciclo de vida



### Para más información

Para obtener más información acerca del servicio Cisco SMARTnet, visite [www.cisco.com/go/smartnet](http://www.cisco.com/go/smartnet) o contacte a su representante local de cuenta.

Para más información acerca de otro tipo de Servicios Cisco para mantener y optimizar su red, incluyendo servicios por tecnología específica y gestión remota, visite [www.cisco.com/go/supportservices](http://www.cisco.com/go/supportservices).

Para una lista completa de servicios técnicos disponible para sus productos y aplicaciones Cisco, visite nuestra herramienta de Service Finder en [www.cisco-servicefinder.com](http://www.cisco-servicefinder.com).

**Cisco Services.**  
Making Networks Work.  
Better Together.



**Sede en América**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Sede en la región Asia-Pacífico**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapur

**Sede en Europa**  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, Holanda

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y fax se indican en el sitio web de Cisco en [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, el logotipo de Cisco, DCE y Welcome to the Human Network son marcas comerciales; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn es una marca de servicio; y Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, el logotipo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx y el logotipo de WebEx son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. o sus afiliadas en los Estados Unidos y en otros países.

Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra "partner" no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0805R)