

Cisco Services.

Making Networks Work.
Better Together.



El servicio que se ajusta
a sus necesidades

CISCO SYSTEMS

customer satisfaction. powered by ®

El servicio que se ajusta a sus necesidades



El mundo está evolucionando. Está pasando de ser un lugar donde la red está relacionada sólo con conectividad a uno donde la red es inteligente, donde juega un rol vital en ayudar a mejorar el desempeño del negocio y los procesos. La inteligencia realza el rol de la red como la base para aumentar la comunicación, la colaboración y el éxito del negocio.

En la medida en que el negocio crezca, la red evolucionará, adaptando nuevas tecnologías y migrando a nuevos servicios. Al usar el enfoque del Lifecycle Services, Cisco y sus socios de negocios facilitan los recursos, conocimiento y pericia que las empresas necesitan para solucionar los retos de la red e integrar nuevas tecnologías y servicios a la red existente, evitando problemas y costos de caída de red.

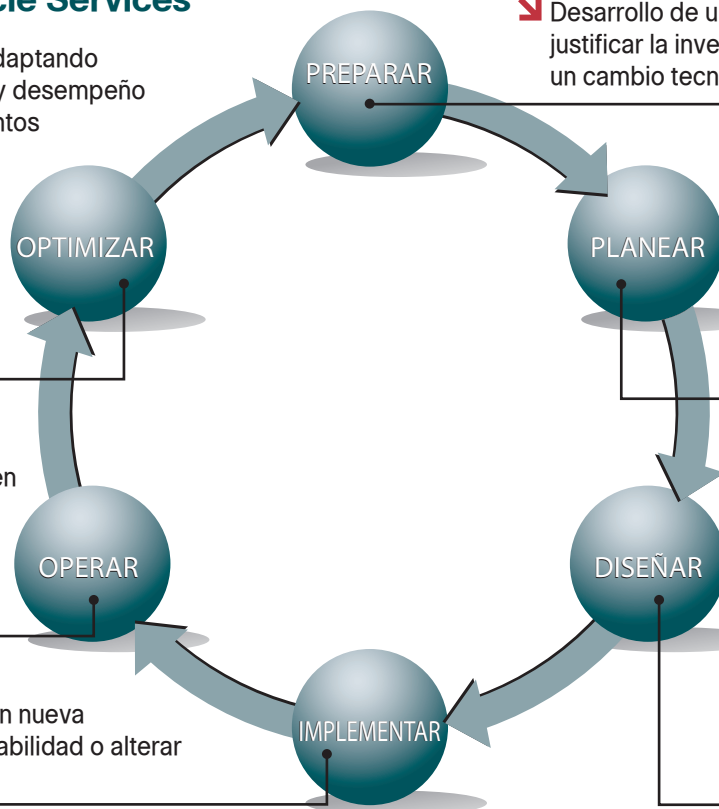
Lifecycle Services son metodologías y prácticas que soportan la evolución de las redes a sistemas de negocios y ayudan a asegurar que las empresas tengan el mayor retorno de su inversión tecnológica.

Vista Simplificada del Enfoque de Lifecycle Services

➤ Excelencia operacional, adaptando a arquitectura, operación y desempeño de la red a los requerimientos cambiantes del negocio, migraciones tecnológicas o mejoramiento del rendimiento de la red dejándola lista para la fase de preparación del ciclo de vida.

➤ Mantenimiento de las mejores condiciones de funcionamiento de la red en la operación del día-a-día con el soporte Premium de Cisco Systems y sus socios de negocios.

➤ Integración de una solución nueva sin crear puntos de vulnerabilidad o alterar el desempeño de la red.



➤ Desarrollo de un plan de negocios para justificar la inversión económica de hacer un cambio tecnológico.

➤ Evaluación del entorno de red existente para determinar si puede soportar el sistema propuesto de forma segura y suficiente.

➤ Diseño de una solución que cumple los requerimientos técnicos y se alinea en la dirección estratégica del negocio.

El servicio que se ajusta a sus necesidades

El Verdadero Valor de un Contrato de Servicios

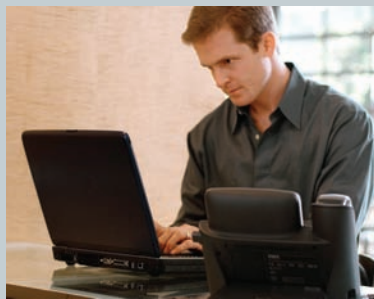
Así como las redes crecen y cambian para responder a las demandas del negocio, Cisco y sus socios de negocios ayudan a las empresas a acelerar su éxito. La oferta flexible de servicios está diseñada para satisfacer las necesidades individuales de las compañías y ayudarlas a manejar, efectivamente, el servicio de su red, mientras controlan los costos operativos.

Así como las empresas requieren soporte confiable de la red para el día-a-día operativo, o solución inmediata para problemas críticos, los servicios de Cisco y sus socios de negocios son una fuente confiable que las compañías pueden tener para ayudarlas a alcanzar sus metas de negocios. Algunos de los servicios disponibles incluyen:



Centro de Asistencia Técnica (TAC)

Disponible vía telefónica o vía online, ingenieros altamente entrenados, incluyendo profesionales certificados CCIE reconocidos entre los mejores de la industria, cuentan con pericia en una amplia variedad de tecnologías; recursos para transferencia de conocimiento para mejorar las habilidades internas; sesiones colaborativas y soporte global en idioma local.



Cisco.com

Este servicio de soporte e información en línea, el cual ha sido premiado y se considera como líder en la industria, incluye herramientas de consultoría interactiva, una amplia base de datos, y recursos para transferencia de conocimiento. Es la vía de acceso a un grupo de herramientas robustas e información de productos, los cuales incrementan la auto-suficiencia y desarrollan la pericia interna para mejorar la productividad.



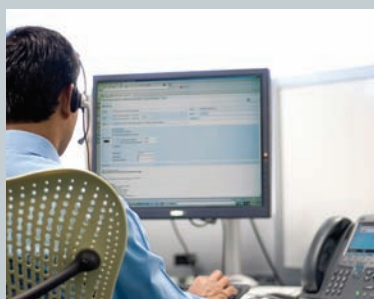
SMB Support Assistant Portal and Client

El portal en línea ofrece acceso permanente a los recursos necesarios para mantener la red y el negocio operando sin contratiempo. La aplicación "Client", que está instalada en la computadora del usuario, complementa el portal al ofrecer acceso inmediato a una amplia variedad de herramientas para simplificar y automatizar el soporte de la red.



Reemplazo de Hardware

En el caso de que se diagnostique la falla de cualquier equipo de Cisco, la empresa no necesita regresar la parte dañada antes de recibir el reemplazo. La parte a ser reemplazada puede ser enviada en cuatro horas o al siguiente día laboral.



Actualización de Software

Actualización permanente del software operativo que permita a la empresa evolucionar su red a las necesidades cambiantes del mercado e incrementar el retorno de inversión en hardware.



Actualizaciones de Archivos de Firmas

Ofrece acceso a archivos de firmas de red y archivos de firma basados en capas de redes y algoritmos de protección, usados para protegerse o bloquear virus que afectan la red.

El servicio que se ajusta a sus necesidades

Identifique la Mejor Opción de Servicios para su Empresa

| | Línea telefónica del Centro Técnico (TAC) de Cisco | Soporte Web en Cisco.com | Actualización de archivos de firmas | Actualizaciones y mejoras al software | Reemplazo de hardware (sin ingeniero) | Ingeniero en sitio |
|---|--|------------------------------|-------------------------------------|--|--|----------------------------|
|  | | | | | | |
| SMARTnet | Ilimitado | Acceso completo | NO | Sólo software del sistema operativo | 24x7x4 8x5x4 8x5xNBD | NO |
| SMARTnet Onsite | Ilimitado | Acceso completo | NO | Sólo software del sistema operativo | 24x7x4 8x5x4 8x5xNBD | 24x7x4 8x5x4 8x5xNBD |
| SMB Support Assistant | En el transcurso de 1 día hábil desde SMB TAC | SMB Support Assistant Portal | NO | Sólo releases de mantenimiento del sistema operativo | Siguiente Día Hábil (NBD) o Envío el Mismo Día (SDS) donde esté disponible | NO |
| Software Application Support (SAS) | Ilimitado | Acceso completo | NO | Releases menores y de mantenimiento de aplicaciones de software | NO | NO |
| Software Application Support plus Upgrades (SASU) | Ilimitado | Acceso completo | NO | Releases menores, mayores y de mantenimiento de aplicaciones de software | NO | NO |
| Cisco Services para IPS | Ilimitado | Acceso completo | SI | Releases menores, mayores y de mantenimiento del sistema operativo | 24x7x4 8x5x4 8x5xNBD | Opción en sitio |
| Technical Support Services for Cisco ISR | Ilimitado | Acceso completo | NO | Releases menores, mayores y de mantenimiento del sistema operativo | 24x7x4 8x5x4 8x5xNBD | Opción en sitio |
| Unified Communications Essential Operate Services | Ilimitado | Acceso completo | NO | Software del sistema operativo + Mantenimiento y Releases Menores del software de aplicación | 24x7x4 8x5x4 8x5xNBD | Opción en sitio |
| Garantía | Determinación remota de falla de hardware | Acceso como invitado | NO | NO | Envío desde la fábrica en el transcurso de 10 días hábiles | NO |

➤ Esta tabla contiene un resumen útil de las principales características del Portafolio de Servicios Cisco. Para obtener información actualizada de la nueva oferta de servicio, visite: http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/services_area_root.html

➤ Todos los servicios aquí listados pueden ser contratados a través del socio de negocios de Cisco de su preferencia. Una vez que usted haya adquirido su contrato, puede tener acceso directo a todas las herramientas de Cisco, de acuerdo con el tipo de contrato que posea.

El servicio que se ajusta a sus necesidades

Fase de Operación – Manteniendo la salud de la red durante el día-a-día operativo



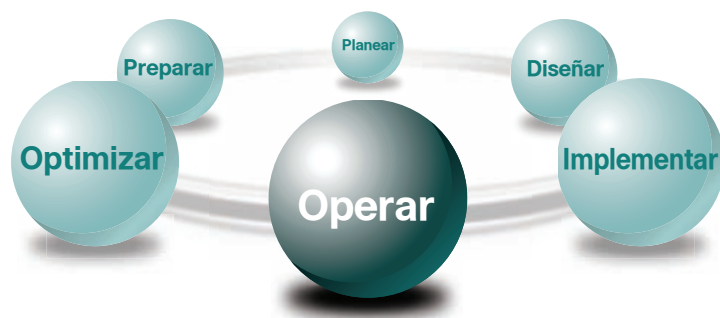
La operación de la red representa una parte importante del presupuesto tecnológico de las empresas. Una organización gasta una parte sustancial de tiempo y recursos en esta fase, haciendo que la tecnología conviva con el ambiente empresarial.

A través de la fase operativa, una compañía mantiene la salud permanente de su sistema, lo monitorea proactivamente y lo maneja para maximizar su desempeño, capacidad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad.

La empresa maneja y resuelve los problemas y cambios que afectan el sistema, reemplazando o reparando el hardware que así lo requiera. A su vez, hace cambios físicos y movimientos lógicos, añade y cambia, y mantiene el sistema de software y las aplicaciones actualizadas, mientras maneja los proveedores de hardware y software para ayudar a garantizar la eficiencia requerida para entregar productos o servicios.

Los servicios de Cisco y sus socios de negocios le ofrecen el servicio y soporte que su negocio necesita para ayudarlo a garantizar la confiabilidad operativa, contener los costos y proteger la inversión hecha en soluciones de red de Cisco.

Vista Simplificada de la Fase de Operación



- ▾ Soporte y arreglo (troubleshoot) del sistema
- ▾ Completar movimientos, adiciones y cambios
- ▾ Monitorear y manejar el sistema

Para más información:

Para más información sobre los servicios de Cisco visite:

www.cisco.com/go/servicios

o contacte a su Representante de Ventas Cisco o al Socio de Negocios de Cisco de su preferencia



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries and regions. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco.com Website at www.cisco.com/go/offices.

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica • Croatia • Cyprus • Czech Republic
Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong SAR • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy
Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal
Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden
Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCSP, CCVP, the Cisco Square Bridge logo, Follow Me Browsing, and StackWise are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and iQuick Study are service marks of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, the IQ logo, IQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, the Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0601R)

Printed in the USA

Job number/productionID/printerID/date
Lit # XXXXXX