



SERVICIOS CISCO PARA SISTEMA DE PREVENCIÓN DE INTRUSIONES

Una infraestructura de red segura es crítica para el éxito de su negocio.

REPASO GENERAL DEL SERVICIO

Sin la protección adecuada, su red es vulnerable a virus, gusanos y ataques de negación de servicio (DoS, por sus siglas en inglés) y otras amenazas internas y externas que pueden corromper el desempeño de la red, comprometer la integridad y privacidad de datos sensibles o interrumpir la continuidad del negocio. El reto es implementar una solución de seguridad que bloquee activamente el tráfico de red sospechoso, al tiempo que simultáneamente permite que el tráfico autorizado fluya libremente para que los usuarios puedan acceder datos y aplicaciones, conforme lo requieran.

Los Servicios Cisco® para Sistema de Prevención de Intrusiones (Servicios Cisco para IPS, por sus siglas en inglés) brinda soporte continuo y esencial para las soluciones IPS de Cisco y ayuda a asegurar que un producto IPS de Cisco y los archivos de firma que utiliza para proteger la red estén vigentes. Las soluciones IPS de Cisco y los Servicios Cisco para IPS son componentes de la Red Auto Defendible de Cisco, la cual puede proactivamente responder a y contener muchas amenazas emergentes.

Al entregar información oportuna, actualizaciones de archivos de firma y amplio soporte, los Servicios Cisco para IPS mantienen vigente su solución IPS de Cisco contra las amenazas más recientes, para que el tráfico malicioso o que pueda entorpecer la marcha de su negocio sea identificado, clasificado y detenido certeramente y en tiempo real.

GENERAL

P. ¿Qué es lo que Cisco entrega con sus “soluciones de seguridad integrada”?

R. Los equipos de operaciones de seguridad de red deben asegurar el libre flujo de información autorizada a través de la red y, al mismo tiempo, proteger su integridad y confidencialidad. Las soluciones de Seguridad Integrada de Cisco le ayudan al personal de TI y de seguridad a enfrentar el desafío al “incrustar” la seguridad en todos los elementos de infraestructura de la red, plataformas y aplicaciones de seguridad y aplicaciones de seguridad para los elementos del borde, tales como computadoras de escritorio y servidores.

Las soluciones de Seguridad Integrada de Cisco le ofrecen una amplia y profunda defensa de la red que cumple con las necesidades del personal de las operaciones de seguridad (SecOps, por sus siglas en inglés) y de operaciones de la red (NetOps, por sus siglas en inglés).

P. ¿Qué es un sistema de detección de intrusiones (IDS, por sus siglas en inglés) o un sistema de prevención de intrusiones (IPS, por sus siglas en inglés)?

R. Un Sistema de Detección de Intrusiones (IDS) de Cisco es una tecnología utilizada para detectar presunto tráfico o conducta maliciosa. Los sistemas de prevención de intrusiones (IPSs) evolucionan desde el IDSs no sólo para detectar, sino también para prevenir tráfico o comportamiento de red malicioso.

Los productos Cisco que incluyen la funcionalidad IPS, tales como dispositivos IPS, routers o switches Catalyst, son instalados en puntos críticos de la red para desempeñar análisis en tiempo real del tráfico de la red. Monitorean para detectar anomalías o usos inapropiados basados

en el “archivo de firmas” (signature file). Cuando el sistema detecta actividad no autorizada, puede terminar automáticamente la conexión, bloquear permanentemente al anfitrión atacante, incluir el incidente en una bitácora o enviar una alarma a la consola de administración

P. ¿Qué es una firma?

R. Tal como una huella digital, la firma identifica a un worm, virus, anomalía de protocolo o tráfico malicioso específico.

P. ¿Qué es un archivo de firmas?

R. Un archivo de firma comprende un paquete de firmas de red, cuya intención es servir como una actualización a las bases de datos de firmas que reside en algún producto Cisco con funciones IPS o IDS. Esta base de datos de firmas es utilizada por la solución IPS o IDS para comparar el tráfico de red contra los patrones de datos contenidos en la librería de archivos de firma. El IPS/IDS utiliza esta comparación para detectar presunta conducta de tráfico malicioso. Cuando se instala en una solución IPS, el archivo de firmas es una base de datos que el producto utiliza para detectar comportamiento sospechoso.

P. ¿Qué es una actualización de archivos de firmas?

R. Cisco Systems® investiga y crea firmas para nuevas amenazas y comportamiento malicioso conforme se descubren, las 24 horas del día, y publica nuevas firmas regularmente. Cada actualización de archivo de firmas simplemente reemplaza el más reciente archivo de firmas con uno que incluye firmas aún más recientes y que se sube a Cisco.com. Cada actualización incluye nuevas firmas y todas las firmas de la versión anterior. Por ejemplo, el archivo de firmas 124 incluye todas las firmas del archivo 123 más firmas creadas para amenazas descubiertas subsecuentemente. Cuando un nuevo archivo de firmas está disponible, Cisco le notifica que está disponible para ser descargado.

P. ¿Qué es Servicios Cisco para IPS?

R. Los Servicios Cisco para IPS son parte del portafolio de Servicios de Soporte Técnico de Cisco, el cual combina los entregables del SMARTnet® de Cisco (acceso al Centro de Asistencia Técnica, acceso a Cisco.com, actualizaciones menores y mayores del software IOS de Cisco y reemplazo de partes) con actualizaciones de archivos de firmas y notificaciones de disponibilidad para brindarle amplio soporte continuo y mejoras de producto para soluciones IPS durante su vida operativa.

P. ¿Qué se incluye en los Servicios Cisco para IPS?

R. Los Servicios Cisco para IPS incluyen:

- Notificación de disponibilidad de archivos de firmas actualizados (requiere suscripción a Notificación Activa de Actualizaciones)
- Acceso a la biblioteca de archivos de firmas y a nuevos archivos de firmas por cada solución Cisco IPS registrada
- Soporte para software autorizado del sistema operativo por cada solución Cisco IPS registrada; las actualizaciones de software incluyen mantenimiento y mejoras menores y mayores
- Acceso al Centro de Asistencia Técnica (TAC, por sus siglas en inglés) de Cisco, 24 horas al día, los siete días de la semana
- Acceso restringido a Cisco.com y a su contenido en línea: información técnica, base de conocimientos de seguridad y herramientas de administración de solicitud de servicio
- Reemplazo Rápido de partes de hardware, dependiendo de su necesidad y la cobertura seleccionada:
 - *24 x 7 x 4—Partes de Reemplazo Rápido, con o sin ingeniero de campo que son entregadas en un máximo de cuatro horas a partir de la determinación de la parte requerida durante una semana hábil estándar (24 horas del día, 7 días de la semana).*
 - *8 x 5 x 4—Partes de Reemplazo Rápido, con o sin ingeniero de campo en base a una respuesta de cuatro horas entre 9 a.m. y 5 p.m. hora local del mismo día hábil, siempre y cuando la llamada y el diagnóstico y determinación de Cisco acerca del hardware fallido se hayan realizado antes de la 1 p.m. hora local. Para llamadas realizadas después de la 1 p.m. hora local, Cisco entregará la parte de Reemplazo Rápido en la mañana del siguiente día hábil.*
 - *Siguiente Día Hábil (NBD, por sus siglas en inglés) —Las partes de Reemplazo Rápido, con o sin ingeniero de campo, se entregarán al siguiente día hábil entre las 9 a.m. y 5 p.m., siempre y cuando la solicitud se haya recibido antes de las 3 p.m. hora del almacén local.*

P. ¿Por qué debo comprar Servicios Cisco para soporte de IPS?

R. El alcance de la protección de la red está relacionada con la veracidad de los archivos de firmas desplegados en su red. Los Servicios Cisco para IPS le alertan de manera proactiva de la disponibilidad del más reciente archivo de firmas. Este servicio le puede ayudar a enfocarse en:

- *Incrementar la productividad de su negocio* al reducir las interrupciones a su negocio, herramientas, aplicaciones y procesos
- *Mejorar la resistencia del negocio* al detectar y prevenir de manera proactiva y certera las amenazas a la seguridad
- *Proteger la inversión en su red* al reducir los gastos de capital y bajar los costos operativos, proveyéndole con el costo total de propiedad (TCO, por sus siglas en inglés) más bajo del mercado
- *Preservar la integridad y privacidad* de información sensible de negocios, empleados y clientes al proteger su red de intrusiones de seguridad

P. ¿Qué beneficios ofrece los Servicios Cisco para IPS?

R. Los Servicios Cisco para IPS pueden ayudarle a enfocarse en:

- Asegurar la seguridad de la red y maximizar la disponibilidad, confiabilidad y estabilidad de la misma
- Reducir el costo total de propiedad al utilizar la pericia, conocimiento y disponibilidad de seguridad de Cisco
- Incrementar el retorno en inversión (ROI, por sus siglas en inglés) al tener acceso a las mejoras del software del sistema operativo Cisco
- Acelerar el tiempo de reparación al obtener las piezas adecuadas en el tiempo adecuado
- Administrar mejor los limitados recursos internos de expertos en todas las localidades
- Mejorar la productividad y el ingreso por empleado con acceso a herramientas y documentación de soporte técnico que pueden incrementar la autosuficiencia y el conocimiento técnico

P. Los Servicios Cisco para IPS no parecen afectar de manera significativa mis iniciativas empresariales actuales. ¿Es este servicio sólo un seguro tipo “se descompone/se arregla”?

R. Sólo un pequeño número de solicitudes de servicio están relacionadas con fallas y defectos. La mayoría de las solicitudes de servicio se refieren a complejos problemas de operaciones y administración de red, tales como:

- Configuración de software avanzado
- Preguntas acerca de interoperabilidad y actualizaciones
- Información de soporte técnico de hardware y software

Y lo más importante, los Servicios Cisco para IPS con actualizaciones de archivos de firmas y notificaciones de disponibilidad.

P. ¿La cobertura de Cisco SMARTnet estará todavía disponible para dispositivos IPS, módulos de router IPS y módulos de servicio IPS de Catalyst?

R. No. Los Servicios Cisco para IPS reemplazan la cobertura SMARTnet para dispositivos IPS, módulos de switches IPS y módulos de routers IPS. El soporte Cisco SMARTnet es adecuado para la mayoría de los productos de redes que operan en desempeño óptimo. Sin embargo, el soporte Cisco SMARTnet no incluye todos los componentes de servicio que aseguran que un dispositivo IPS, un módulo de switch IPS o un módulo de router IPS operen al nivel de desempeño máximo.

Dado que los Servicios Cisco para IPS reemplazan al soporte Cisco SMARTnet para dispositivos IPS, módulos de switch IPS y módulos de router IPS, usted ya no podrá adquirir Cisco SMARTnet para estos productos.

P. ¿La cobertura Cisco SMARTnet estará disponible para routers que integren la funcionalidad IPS en IOS?

R. Sí. Tanto Cisco SMARTnet como el soporte de Servicios Cisco para IPS están disponibles para routers que estén corriendo imágenes del sistema operativo con funcionalidad IPS integrada. Si usted selecciona activar la funcionalidad IPS en IOS o utiliza módulos de router IPS, los Servicios Cisco para IPS le brindan el servicio adecuado.

- P.** ¿Cómo impactará a mi(s) producto(s) IPS/IDS la actualización de Cisco IDS 4.0 al nuevo software Cisco IPS Version 5.0?
- R.** Los dispositivos IPS, los módulos de router IPS y los módulos de servicio IPS Catalyst que corren la versión IPS 5.0 o más alta procesarán las actualizaciones de firmas mientras dure su licencia. Para obtener una licencia, usted debe comprar un contrato de Servicios Cisco para IPS por cada unidad que esté corriendo la versión 5 de IPS. Estos productos procesarán las firmas embarcadas al momento de compra o el más reciente archivo de firmas descargado antes de que expiren los Servicios Cisco para IPS.

- P.** ¿Mi solución IPS continuará operando si no renuevo el servicio?
- R.** Sí. Su solución IPS continuará operando pero sólo procesará versiones de archivos de firmas descargados antes de la expiración de su contrato de Servicios Cisco para IPS.

Precaución: El procesar las firmas más recientes es vital para detectar abusos. Los productos que estén procesando firmas viejas proveerán una detección inadecuada.

- P.** ¿Puedo elegir entre un contrato de Servicios Cisco para IPS y uno de Cisco SMARTnet para mi solución IPS?
- R.** No. Los Servicios Cisco para IPS son un programa de soporte para dispositivos IPS/IDS, módulos de router IPS, módulos de switches Catalyst con IPS e IPS integrado en IOS de Cisco. Operativamente, las soluciones IPS requieren servicios similares al soporte Cisco SMARTnet – soporte técnico, reemplazo rápido de partes, acceso a Cisco.com y actualizaciones al sistema operativo. Sin embargo, el valor económico real de un IPS es el proteger a su red contra intromisiones – una protección que ofrecen los archivos de firmas y notificaciones más actualizadas.

Por tanto, Cisco ha paqueteado este entregable esencial en una sola oferta para ayudarle a proteger su red al mantener vigentes los archivos de firmas para IPS.

Adicionalmente, los Servicios Cisco para IPS pueden ayudarle a proteger sus inversiones en la red y minimizar riesgos al:

- Mantener actualizada su tecnología de red con las más recientes funciones de software y mejoras al sistema
- Suplementar a su organización de soporte de red al asegurar la disponibilidad del conocimiento y las habilidades necesarias para responder rápidamente a las cambiantes tecnologías
- Obtener acceso a recursos y herramientas de conocimiento para una rápida resolución de problemas
- Eliminar los desafíos de tener en inventario hardware de reemplazo y entregárselos a localidades remotas al hacer que las piezas de reemplazo estén disponibles cuando se necesiten
- Proveer recursos entrenados de ingeniería de campo para desempeñar servicios de reemplazo cuando y donde se requieran

Dado que las firmas actualizadas son tan críticas para la operación efectiva de su solución IPS, Cisco está ofreciendo los Servicios Cisco para IPS y descontinuo la venta del servicio Cisco SMARTnet para dispositivos IPS, módulos de router IPS y módulos de switch IPS Catalyst. En consecuencia, usted podrá comprar un amplio paquete de servicios que le ayude a asegurar la protección de su inversión y su éxito.

- P.** ¿Puedo obtener actualizaciones de archivos de firmas sin tener un contrato para Servicios Cisco para IPS?
- R.** No. Las actualizaciones de archivos de firmas están disponibles para clientes que posean un contrato de Servicios Cisco para IPS. Cada solución IPS debe estar bajo contrato.

- P.** ¿Qué ofertas de servicio Cisco incluyen las actualizaciones de archivos de firmas?
- R.** Los Servicios Cisco para IPS incluyen las actualizaciones de los archivos de firmas, notificación de disponibilidad, acceso registrado a Cisco.com, acceso al Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC), actualizaciones al sistema operativo y opciones de reemplazo de hardware.

GARANTÍA CISCO COMPARADA CON CONTRATO DE SERVICIO CISCO

- P.** ¿Tengo derecho a recibir actualizaciones de archivos de firmas durante el período de garantía de un producto?
- R.** No. La garantía Cisco solamente cubre los defectos en hardware y software. No incluye actualizaciones de archivos de firmas.

P. Mi solución IPS ya está cubierta bajo la garantía Cisco, ¿por qué debo adquirir el soporte de Servicios Cisco para IPS durante la duración de la misma?

R. Los archivos de firmas no están incluidos en la cobertura de la garantía. Los Servicios Cisco para IPS proveen niveles de soporte más robustos que los que están disponibles bajo la garantía Cisco. Para la mayoría de los productos IPS, las garantías Cisco están limitadas a 90 días, mientras que los Servicios Cisco para IPS puede ser adquirido en incrementos renovables, ya sea anual o durante varios años.

Los servicios disponibles bajo el contrato de Servicios Cisco para IPS que no están cubiertos bajo la garantía incluyen:

- Notificación de actualización de archivos de firmas cuando éstos se suben a Cisco.com
- Reemplazo rápido en opciones de NBD, 4 ó 2 horas, donde estén disponibles
- Soporte técnico continuo a través de TAC de Cisco
- Las actualizaciones más recientes de software Cisco OS
- Acceso registrado a Cisco.com

Tabla 1. Comparación entre la cobertura de la garantía y Servicios Cisco para IPS

Característica	Garantía	Servicios Cisco para IPS
Notificación de actualizaciones de archivos de firmas	No	Si
Actualizaciones de archivos de firmas	No	Si
Actualizaciones al sistema operativo	No	Si
Acceso registrado a la base de conocimientos de seguridad de Cisco.com	No	Si
Acceso a soporte técnico	No	Si
Opciones para reemplazo avanzado de hardware	No	Si

Para tomar ventaja completa de todos los beneficios de la protección de la inversión ofrecidos por los Servicios Cisco para IPS, es importante que usted adquiera el servicio el día que realice su compra de la solución Cisco IPS.

P. ¿Hay garantía de que las firmas provistas por los Servicios Cisco para IPS bloqueen todos los virus, worms y otras intrusiones de seguridad?

R. No. Cisco ofrece firmas que son utilizadas para detectar muchas formas de ataques a tan solo horas de haberse identificado un ataque. No hay garantía de que un sólo producto de seguridad, como Cisco IPS, pueda proteger a la red de todas las intrusiones el 100 por ciento del tiempo.

SOPORTE DE ARCHIVOS DE FIRMAS

P. ¿Cuándo recibo notificación de una actualización de archivos de firmas?

R. Cisco y su socio Trend Micro monitorean e investigan amenazas y abusos todo el tiempo. Cuando se crea, prueba y emite un nuevo archivo de firmas, Cisco le alertara vía correo electrónico de que el archivo de firmas está disponible. La alerta incluye un URL para descargar el archivo de firmas apropiado. Para recibir estas alertas, visite el Centro de Alertas IPS en <http://www.cisco.com/pcgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl> y seleccione “Suscribe to Active Update Notifications” en el lado derecho de la página y complete la forma.

P. ¿Qué tan seguido puedo esperar ser notificado de una actualización a un archivo de firmas?

R. Cisco típicamente publica archivos de firmas IPS de baja prioridad dos veces a la semana. Sin embargo, dependiendo de la severidad de la amenaza, Cisco publica archivos de firmas a tan sólo horas de haber identificado una amenaza.

P. ¿Por qué es importante actualizar los archivos de firmas?

R. Los niveles de amenaza a la seguridad de la red están escalando. Hubo 6.6 veces más alertas de virus en el primer trimestre del 2004 que en el mismo trimestre del 2003. Al mismo tiempo, los objetivos de estos ataques y el alcance del daño que provocan han crecido de computadoras y redes individuales a redes regionales e infraestructuras globales. Además, estos ataques ocurren más frecuentemente y se expanden más rápidamente.

Todos estos factores redundan en una mayor probabilidad de que las redes sean comprometidas. Las redes que desplieguen los más recientes archivos de firmas estarán mejor protegidos contra intrusiones a la red.

P. ¿Cómo difiere este servicio de la cobertura de Cisco SMARTnet?

R. Los Servicios Cisco para IPS añaden un componente preventivo. Combinan los entregables de Cisco SMARTnet con notificación y disponibilidad oportuna de firmas y políticas para soluciones IPS.

P. ¿Por qué es importante que la información del número de serie de cada contrato de Servicios Cisco para IPS sea preciso?

R. El derecho al servicio de Cisco está basado en la validación del número de serie.

Adicionalmente, los clientes que utilizan dispositivos IPS, módulos de router IPS o módulos de servicio Catalyst que corran la versión 5.0 IPS deben completar un registro en línea del número de serie para su solución IPS para poder procesar actualizaciones de archivos de firmas. El registro incluye validación de que el número de serie para la solución IPS exista en un tipo de contrato elegible. Si el registro falla porque el número de serie es incorrecto o éste está en un tipo de contrato inelegible, usted debe contactar a su equipo de ventas Cisco o a su reseller Cisco para obtener ayuda para obtener la clave de licencia.

SOPORTE TÉCNICO

P. ¿Cómo ayuda Cisco.com a los clientes a soportar sus redes?

R. Cisco.com le permite abrir en línea solicitudes de servicio y resolver problemas más rápidamente, incrementando su autosuficiencia y productividad. El acceso a Cisco.com le brinda herramientas de soporte de productividad y software:

- Software Advisor—Esta única y conveniente interfase le ayuda a resolver la pregunta común, “¿Qué versión de Cisco IOS® Software necesito?”
- Software Bug Toolkit—Esta caja de herramientas le ayuda a tomar decisiones informadas acerca de cual versión de software utilizar. Usted puede registrarse para recibir notificaciones proactivas de bugs, basadas en su perfil de red, que le informara de bugs de software que pudieran afectar su red.
- Interactive software-management tools—Estas herramientas ofrecen información acerca de patches y notificaciones de error que le ayudan a resolver problemas de la red más eficientemente.
- Cisco IOS Software Planner—Esta herramienta le ayuda a determinar la versión correcta de software que debe utilizar.
- Product Alert tool—Esta herramienta se utiliza para crear un perfil de usuario para que pueda recibir actualizaciones vía correo electrónico sobre confiabilidad, seguridad, seguridad de red y situaciones relacionadas con fin de venta de productos específicos de Cisco.

Herramientas de comercio por Internet:

- Estas herramientas le permiten adquirir productos y servicios Cisco, chequear estatus de órdenes y utilizar la herramienta mejorada de configuración basada en web.

Herramientas y soporte automatizado de resolución de problemas:

- Cisco TAC Case Collection—Esta herramienta le permite identificar y resolver problemas comunes de hardware, configuración y desempeño interactivamente.

Cisco Software Center:

- El Cisco Software Center es una amplia biblioteca de actualizaciones de software y archivos de firmas. Este servicio le permite acceder y descargar rápidamente a su red las actualizaciones que necesita.
- Peer-to-peer online forums—Estos foros extienden el acceso a pares de la industria y le permite tener discusiones técnicas con ingenieros (muchos de los cuales poseen certificación CCIE®).

SOPORTE AL SOFTWARE DEL SISTEMA OPERATIVO

P. ¿Las actualizaciones al software del sistema operativo Cisco están incluidos en el contrato de Servicios Cisco para IPS?

A. Sí. Para sistemas operativos Cisco tales como Cisco IPS Version 5.0 y Cisco IOS, todas las actualizaciones de software para conjuntos de características con licencia para la plataforma que esté cubierta son parte del programa. Las actualizaciones de software incluyen arreglos y mantenimiento para bugs, así como releases menores y mayores dentro de un conjunto de características. Se garantiza que no se realizarán cargos adicionales por actualizaciones mientras el producto permanezca bajo cobertura de Servicios Cisco para IPS.

- Release mayor (versión o main line) —Consolida previos arreglos para bugs, mantenimiento y previos releases iniciales de despliegue, así como nuevas capacidades en un sólo release. Por ejemplo, Cisco IOS Software Release 12.0 ó 12.0M
- Release menor—Es interno a Cisco para Cisco IOS Software; sinónimo con un release mayor. Por ejemplo, Cisco IOS Software Release 12.3 ó 12.3M
- Release de mantenimiento—Incluye arreglos para bugs. Por ejemplo, Cisco IOS Software Release 12.2(16), 12.2(16a), 12.2.16 ó 12.2.16a; también incluye nuevas características o releases de despliegue inicial. Por ejemplo, Cisco IOS Software Release 12.2(8)T, 12.2.(8)T1, 12.2.8T ó 12.2.8T1

P. Otros fabricantes dicen que ofrecen actualizaciones de software. ¿Por qué Cisco ofrece “actualizaciones” de software solamente con Servicios Cisco para IPS?

R. Es sólo una diferencia en terminología. Cisco ha decidido atribuirles el término “actualización” (upgrade) al momento en que el cliente pasa de un conjunto de características de software a otro. “Release mayor” (mayor releases) dentro de un conjunto de características de software son el equivalente en Cisco a lo que otros fabricantes llamada actualizaciones de software (software upgrades). Por ejemplo, una actualización de 2.0 a 3.0.

P. ¿Qué es, entonces, una actualización del conjunto de características (feature-set upgrade)? ¿Está incluido en los Servicios Cisco para IPS?

R. Una actualización de conjunto de características es un release de software con una licencia y precio separado que contiene mejoras a las configuraciones o características que brindan capacidades adicionales. Por ejemplo, para actualizar del conjunto de características IP al IP/Internetwork Packet Exchange (IPX) o IP-Base a IP-Advance Security, usted debe comprar una actualización. Sin embargo, las actualizaciones de conjuntos de características no están disponibles como parte de la oferta de Servicios Cisco para IPS.

P. ¿El soporte para productos de software de aplicaciones Cisco, tales como telefonía IP y administración de la red, está incluido en la oferta de Servicios Cisco para IPS?

R. No. Cisco tiene dos ofertas de servicios de software de aplicación que soportan los productos de software de aplicación Cisco, como telefonía IP, administración de la red y CiscoWorks VPN/Security Management Software (VMS). Los dos programas son Cisco Software Application Support (SAS) y Cisco Software Application Support plus Upgrades (SASU). Cisco SAS incluye soporte las 24 horas de TAC de

Cisco, acceso registrado a Cisco.com y actualizaciones de software de aplicación (releases menores y de mantenimiento). Cisco SASU incluye todos los componentes de Cisco SAS más acceso a releases mayores del software de aplicación.

P. ¿Los Servicios Cisco para IPS incluyen el derecho a servicios de instalación de actualizaciones de software in situ o remoto?

R. No. Los Servicios Cisco para IPS no incluyen la instalación del software. Usted es responsable de eso o de adquirir esos servicios de un canal certificado de Cisco. Sin embargo, los servicios le permiten solicitar ayuda al TAC de Cisco durante el proceso.

PRECIOS

P. ¿Los Servicios Cisco para IPS son más valiosos que el soporte Cisco SMARTnet?

R. Tanto los Servicios Cisco para IPS como el soporte Cisco SMARTnet son valiosos para usted porque le brindan el nivel “adecuado” de soporte para los productos apropiados.

En referencia a las soluciones IPS, los Servicios Cisco para IPS combinan un nuevo entregable de servicio – actualizaciones a los archivos de firmas – con entregables estándar de Cisco SMARTnet para asegurar que los más recientes archivos de firmas estén a su alcance para mitigar amenazas, así como para brindarle soporte para su software y hardware.

Los archivos vigentes de firmas son críticos para la protección de la red. Identificar, prevenir y responder a amenazas a la seguridad depende de la entrega oportuna de archivos de firmas actualizados. Este servicio le ayuda a minimizar las intrusiones a la red que pueden resultar en interrupciones a su negocio y productividad más baja.

P. Estoy considerando moverme a la cobertura tiempo-y-materiales (T&M, por sus siglas en inglés) más que comprar un contrato de servicio. ¿Qué debo considerar al tomar esta decisión?

R. Las actualizaciones de firmas no están disponibles en T&M. Las firmas se actualizan frecuentemente, algunas veces diario. Por tanto, adquirir cada firma de manera independiente cuesta más en proceso y recursos de compra que adquirir un servicio de suscripción. También debe considerar que su red puede resultar comprometida mientras usted espera la creación de una orden de compra. Así que el método T&M puede ser costoso. Cada llamada de soporte telefónico incurre en cargos mínimos, sin importar la complejidad del problema. Además, con T&M usted:

- Será servido solamente en base a “mientras haya disponibilidad” – los clientes con contratos tiene prioridad
- No tendrá seguridad de que las partes de reemplazo estarán disponibles, cuándo y dónde las necesite
- No tendrá derecho a acceso registrado a Cisco.com y a las ventajas de descargas de software, herramientas en línea y otros recursos técnicos que pueden ayudarle a su personal a estar actualizado y ser autosuficiente
- No tendrá las ventajas de protección a su inversión en redes y la minimización de riesgo que le brindan los Servicios Cisco para IPS y posiblemente requiera más servicios que los que ha anticipado, incrementando sus costos

PROCESOS Y RESPONSABILIDADES

P. ¿Cómo se me notifica la disponibilidad de firmas?

R. Cisco genera automáticamente mensajes de correo electrónico cuando hay archivos de firmas nuevos o actualizados en Cisco.com. De acuerdo con la política de privacidad de Cisco, usted puede elegir recibir esta notificación y noticias sobre productos al suscribirse al correo electrónico de notificaciones Cisco IPS Active Update Bulletin. Para inscribirse, visite <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl>, seleccione “Suscribe to Active Update Notifications” y llene la forma de registro en línea.

P. ¿Cómo descargo los archivos de firmas?

R. Descargar archivos de firma es fácil. Asegúrese que la solución IPS este soportada por un contrato válido de Servicios Cisco para IPS. Luego visite el Centro de Alerta IPS en <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl>, haga click en “Software Center” en la parte inferior derecha de la página y haga click en “Latest Signature Update” para el producto IPS que usted utiliza.

P. ¿Hay un proceso de registro para adquirir una licencia para mi solución IPS?

R. IPS integrado en IOS no requiere registro. Los dispositivos IPS, módulos de router IPS y módulos de servicio IPS Catalyst de Cisco que utilicen el software IPS Version 5.0 requieren registro y licencia. Para registrarse, asegúrese de que la solución IPS está soportada por un contrato válido de Servicios Cisco para IPS y luego visite el sitio de licencias Cisco en: <http://www.cisco.com/go/license>.

P. ¿Cómo obtengo actualizaciones de software del sistema operativo de Cisco para mis soluciones IPS?

R. Para las más recientes actualizaciones al sistema operativo para dispositivos IPS, módulos de router IPS, módulos de servicio IPS Catalyst o IPS integrado en IOS, visite el Centro de Alertas IPS en <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl>, haga click en “Software Center” en la parte derecha de la página y luego seleccione el link apropiado de actualización de software para su solución IPS.

P. ¿Por qué necesito saber acerca del proceso de registro?

R. El registro incluye la validación de que el número de serie para IPS existe en un tipo de contrato elegible entre usted y Cisco. Si el registro falla porque el número de serie es incorrecto o éste está en un tipo de contrato inelegible, ocurrirán retrasos en la implementación del software IPS. Usted puede necesitar contactar a su organización de ventas para obtener la clave de la licencia.

P. ¿Cómo da prioridad Cisco a las solicitudes de servicio de soporte?

R. Cisco requiere que usted indique la severidad de cada solicitud de servicio reportada. Para asegurar que todos los problemas se reporten en el formato estándar, Cisco ha establecido las siguientes definiciones de severidad de problemas:

- Severidad 1—Una red existente se ha caído o hay un impacto crítico en las operaciones de su negocio. Cisco y el cliente se comprometerán a brindar los recursos necesarios, las 24 horas del día, para resolver la situación.
- Severidad 2—La operación de una red existente se ha corrompido severamente o hay aspectos significativos de la operación de negocios que están siendo afectados negativamente por un desempeño inaceptable de la red. Cisco y el cliente se comprometen a brindar recursos de tiempo completo durante horas hábiles para resolver la situación.
- Severidad 3—El desempeño operativo de su red se ve deteriorado pero la mayoría de las operaciones de negocio continúan funcionando. Cisco y el cliente se comprometen a brindar recursos durante horas hábiles para lograr que el servicio regrese a niveles satisfactorios.
- Severidad 4—El cliente requiere información o asistencia acerca de las capacidades, instalación o configuración de productos Cisco. Claramente hay poco o ningún impacto en las operaciones de negocios. Cisco y el cliente se comprometen a proveer recursos durante horas hábiles para brindar la información o asistencia requerida.

Nota: La severidad de la solicitud de servicio se establece cuando se abre la solicitud.

P. ¿Puedo obtener soporte del TAC de Cisco si uno no tiene un contrato de servicio?

R. Sí. El TAC de Cisco provee soporte a las empresas que no tienen un contrato vigente de servicio Cisco, pero se le puede solicitar que pague una cuota por incidente o que adquiera un contrato de servicio.

Nota: Las actualizaciones de firmas no están disponibles en base a un sólo pedido. Proveer una actualización de archivos de firmas a través del TAC de Cisco no asegura que el IPS podrá procesarlo.

DISPONIBILIDAD

P. ¿Puedo adquirir los Servicios Cisco para IPS para un **producto IPS** que no ha sido cubierto anteriormente por un contrato de servicio Cisco?

R. Sí, pero tiene que haber adquirido una licencia para una versión vigente del software del sistema operativo. Si el software es de uno o varios releases anteriores, entonces usted debe comprar el release vigente antes de adquirir los Servicios Cisco para IPS para cada producto IPS. Además, Cisco inspecciona todo el hardware, componentes y software para certificar el producto antes de aprobar la cobertura. Para obtener las cuotas de las certificaciones aplicables, consulte con su equipo de ventas Cisco.

P. ¿Dónde están disponible los Servicios Cisco para IPS?

R. El soporte de Servicios Cisco para IPS está disponible en Norteamérica, Europa Occidental, Nueva Zelanda, México, Australia y países selectos de Asia y Sudamérica. Cisco está expandiendo continuamente sus áreas de servicio. Además, la herramienta Cisco Service Availability Matrix (SAM) puede ser utilizada para verificar la disponibilidad de servicio de producto alrededor del mundo. La herramienta incluye información del soporte de Servicios Cisco para IPS, Cisco SP Base y el programa Cisco SmartSpares. La información está disponible en: http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/agents/SAM/cca_sam_main.cgi.

P. ¿Qué tipo de servicio recibiré en equipo que es pesado o demasiado grande?

R. Favor de referirse a la Política y Procedimientos de Servicio para Equipo Pesado o Demasiado Grande en: http://www.cisco.com/cmc/cc/serv/mkt/sup/tsssv/opmsup/smton/sssre_in.pdf.

P. ¿Cómo adquiero Servicios Cisco para IPS?

R. Usted puede comprar Servicios Cisco para IPS a través de cualquier partner autorizado.

P. ¿Puedo comprar Servicios Cisco para IPS de los proveedores de servicio (por ejemplo, carriers de telecomunicaciones o proveedores de servicio de Internet [ISPs, por sus siglas en inglés])?

R. Sí, Los proveedores de servicio Cisco pueden revenderle Servicios Cisco para IPS.

P. ¿Los contratos de Servicios Cisco para IPS pueden transferirse de cliente a cliente?

R. No. Los contratos de servicio Cisco son intransferibles. Los clientes deben comprar un contrato con Cisco o uno de los partners autorizados por Cisco.

PARA ORDENAR Y DERECHOS

P. ¿Qué puedo hacer si el proceso de licencia falla?

R. Contacte a su organización de ventas porque el problema puede originarse con Cisco o con sus partners. Explique la situación y pida a la organización de ventas que verifique que el número de serie de IDS o IPS que usted desea registrar esté bajo un contrato de Servicios Cisco para IPS. Si lo está, su agente de ventas trabajará con el equipo de licencias Cisco para resolver el problema. Sino, usted debe adquirir un contrato de Servicios Cisco para IPS que le dé derecho a una clave de licencia para procesar firmas. Usted también puede registrar una clave de licencia válida para una sola vez (durante 30 días únicamente) al visitar la página de licencias en: <http://www.cisco.com/go/license>.

P. ¿Cómo activo los Servicios Cisco para IPS para recibir el derecho a través del proceso pendiente?

R. El centro de servicio a cliente resuelve todos los problemas pendientes de proceso.



Oficinas Centrales Corporativas

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

Oficinas Centrales en Europa

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

Oficinas Centrales en las Américas

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

Oficinas Centrales en Asia Pacífico

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 317 7799

Cisco Systems tiene más de 200 oficinas en los siguientes países y regiones. Las direcciones, números telefónicos y de fax están listados en el sitio de Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Alemania • Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Bélgica • Brasil • Bulgaria • Canadá • Chile • China PRC • Colombia • Corea • Costa Rica • Croacia • Dinamarca • Dubai, UAE • Escocia • Eslovaquia • Eslovenia • España • Estados Unidos • Filipinas • Finlandia • Francia • Grecia • Hong Kong SAR • Hungría • India • Indonesia • Irlanda • Israel • Italia • Japón • Luxemburgo • Malasia • México • Nueva Zelanda • Noruega • Países Bajos • Perú • Polonia • Portugal • Puerto Rico • Reino Unido • República Checa • Rumania • Rusia • Singapur • Sudáfrica • Suecia • Suiza • Tailandia • Taiwán • Turquía • Ucrania • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados. CCIP, CCSP, la marca Cisco *Powered Network*, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare y StackWise son marcas registradas de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, y iQuick Study son marcas de servicio de Cisco Systems, Inc.; y Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, el logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, el logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, el log iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, MICA, el log Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath y VCO son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus afiliadas en Estados Unidos y algunos otros países.

Todas las demás marcas registradas mencionadas en este documento o en el sitio de web son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de la palabra partner no implica ninguna relación de sociedad entre Cisco y alguna otra empresa. (0501R)