

## SMARTnet/SMARTnet Onsite

### General

**Q.** ¿En qué consiste el soporte SMARTnet® de Cisco®?

**A.** Como parte de los servicios de Soporte Técnico de Cisco, los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite ofrecen soluciones líderes y servicios de solución para el cliente que proveen mejoras y recursos de mantenimiento durante la vida operativa de la red de Cisco

**Q.** ¿Qué está incluido en el soporte SMARTnet de Cisco?

**A.** El soporte SMARTnet de Cisco incluye:

- Soporte para el software del sistema operativo licenciado, tal como el Cisco IOS® Software o el Cisco Catalyst® OS, para productos Cisco cubiertos por el servicio, incluyendo mantenimiento, y releases menores y mayores
- Acceso al Centro de Asistencia Telefónica de Cisco (TAC) – 24 horas al día, 7 días a la semana
- Acceso registrado a Cisco.com – Acceso fácil a la información técnica online y al manejo de solicitudes de servicio
- Reemplazo rápido de partes de hardware, dependiendo de las necesidades del cliente y de la cobertura seleccionada:
  - 24 x 7 x 4 – Reemplazo rápido de partes, con o sin ingeniero de campo, son entregados en un período de cuatro horas luego de definir que parte de reemplazo es requerida durante horas de trabajo estándar de la semana (24 horas al día, 7 días a la semana)
  - 8 x 5 x 4 – Reemplazo rápido de partes, con o sin ingeniero de campo, son entregados en un período de cuatro horas luego de definir que parte de reemplazo es requerida durante horas de trabajo estándar de la semana (8 horas al día, 5 días a la semana)
  - Siguiendo Día Hábil (NBD, por sus siglas en Inglés) – Reemplazo rápido de partes, con o sin ingeniero de campo, son entregados al siguiente día laboral entre 9 a.m. y 5 p.m. (siempre que la solicitud se reciba antes de las 3 p.m. hora local del almacén)

**Q.** ¿Por qué un cliente debería comprar servicio de soporte SMARTnet o SMARTnet Onsite de Cisco?

**A.** Al proteger los equipos de la red con un contrato SMARTnet o SMARTnet de Cisco, un cliente puede:

- Maximizar la disponibilidad, confiabilidad y estabilidad de la red
- Reducir el costo total de propiedad utilizando el conocimiento, la pericia y la disponibilidad de los expertos de Cisco
- Incrementar el retorno de inversión (ROI, por sus siglas en Inglés) al tener acceso a las mejoras del software del sistema operativo de Cisco
- Acelerar el tiempo de reparación con las partes adecuadas, en el momento adecuado, para solucionar problemas rápidamente
- Manejar de forma más eficiente los recursos internos expertos en todas las localidades
- Mejorar la productividad y el retorno por empleado con acceso a herramientas y documentación de soporte técnico que puede incrementar el conocimiento técnico y la auto-suficiencia

**Q.** ¿Son los soportes de SMARTnet y SMARTnet Onsite un seguro para situaciones de “romper y reparar” (break/fix)?

**A.** Los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite ofrecen a los clientes mucho más que soluciones para cuando algo anda mal. Únicamente un porcentaje muy pequeño de solicitudes de servicio (menos del cinco por ciento) hechas al TAC de Cisco están relacionadas con defectos o malfuncionamiento. La mayoría de las solicitudes de servicio ayudan a los clientes a manejar operaciones complejas de la red y gerencia de problemas tales como:

- Configuración avanzada de software
- Preguntas de interoperabilidad y mejoras
- Información sobre hardware y software

Adicionalmente, los programas SMARTnet y SMARTnet Onsite de Cisco ayudan a los clientes a proteger la inversión de su red y minimizar los riesgos al:

- Mantener la tecnología de la red del cliente actualizada con las últimas características del software y mejoras del sistema
- Incrementar la organización de soporte del cliente para ayudar a garantizar la disponibilidad de conocimiento y habilidades necesarias para manejar cambios tecnológicos de forma acelerada
- Aumentar el acceso a herramientas y recursos conocedores para solucionar rápidamente los problemas
- Reducir los retos de mantener un inventario de partes de repuesto y entregarlas en lugares remotos, para garantizar así la disponibilidad de partes cuando sea necesaria
- Facilitar ingenieros de campo entrenados para realizar el reemplazo de partes cuando y donde sea necesario

**Q.** ¿Qué características adicionales estándar están disponibles bajo SMARTnet Onsite de Cisco?

**A.** SMARTnet Onsite de Cisco ofrece los mismos elementos que el soporte de SMARTnet, con la adición de un ingeniero en sitio para reemplazar e instalar partes. Los mismos tiempos de entrega aplican en este caso.

**Q.** ¿Cómo debe elegirse entre un programa de SMARTnet o Cisco SMARTnet Onsite?

**A.** El soporte de SMARTnet Onsite de Cisco es la opción adecuada cuando:

- El cliente no tiene recursos expertos adecuados en un lugar particular, como una locación remota.
- Cuando personal entrenado no está disponible para reaccionar de forma inmediata a un problema de la red. El programa de SMARTnet Onsite de Cisco lo puede ayudar a asegurar el reemplazo rápido del hardware.

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

**A.** Este soporte online y sistema de información, reconocido y premiado por la industria, incluye herramientas interactiva de consulta, una base de datos comprensiva y recursos de transferencia de conocimiento. Cisco.com ofrece el acceso a un grupo robusto de herramientas técnicas y de información de productos, los cuales incrementan la auto-suficiencia y desarrolla el conocimiento interno del personal para mejorar sus niveles de productividad

Herramientas de *troubleshooting* online y recursos de soporte incluyen:

- **Software Advisor** – Selecciona el software adecuado para los dispositivos de red
- **TAC Case Collection** – Identifica y soluciona problemas comunes
- **My Tech Support** – Página web personalizada con los links favoritos del usuario
- **Output Interpreter** – Provee recomendaciones para solución de problemas

- **Peer-to-peer online forums** – Posibilidad de contactarse con otros en la industria
- **Technical Support Newsletter** –Mantiene al usuario al día e informado

Hay más herramientas y recursos disponibles en el website de Soporte Técnico y Documentación: <http://www.cisco.com/techsupport>.

Brochure del portafolio de servicios de soporte técnico de Cisco, guías de recursos y presentaciones sobre herramientas y recursos en la Web están disponibles en: <http://www.cisco.com/go/supportservices>.

## La garantía Cisco vs. El Contrato de Servicios de Cisco

**Q.** ¿En qué consiste la garantía de Cisco?

**A.** Las garantías son períodos legales limitados para que Cisco repare y/o reemplace sus productos defectuosos. Están limitadas tanto en su duración como en el tipo de soporte que ofrecen, y las garantías no incluyen soporte del TAC de Cisco, mejoras del software o cualquier otro beneficio adicional ofrecido bajo la modalidad de contrato de servicio. Es responsabilidad de Cisco reparar y/o reemplazar el producto dentro del período de tiempo identificado en la tarjeta de la garantía que acompaña el producto Cisco original al momento de la compra. Los elementos cubiertos bajo la garantía incluyen:

- **Hardware:** Esto garantiza que la pieza de hardware estará libre de defectos en material y funcionamiento bajo uso normal o será reemplazada por Cisco.
- **Software:** Esto garantiza que el medio físico está libre de defectos o será reemplazado por Cisco. También, la garantía garantiza que el software generalmente se adapte a las especificaciones del producto. La garantía es explícita “como está” y no incluye nuevos releases.

**Q.** ¿Si un producto está cubierto con la garantía estándar de Cisco, por qué debería comprar los servicios de SMARTnet mientras la garantía esté vigente?

**A.** Los programas SMARTnet y SMARTnet Onsite de Cisco ofrecen niveles de soporte más robustos que los disponibles bajo la garantía. Para la mayoría de los productos, las garantías de Cisco están limitadas en tiempo (detalles especificados para cada tipo de producto), mientras que el programa SMARTnet puede comprarse para recibir soporte y mantenimiento por hasta cinco años después de que el producto ha sido despachado. Los servicios disponibles bajo el contrato de soporte de SMARTnet que **NO** están incluidos dentro de la garantía son:

- Reemplazo rápido de hardware en opciones de envío de Siguiendo Día Hábil (NBD) o cuatro horas (restricciones aplican. Ver la hoja de datos de SMARTnet para más información)
- Soporte técnico continuo a través del TAC de Cisco
- Mejoras recientes de software
- Acceso registrado a Cisco.com

Tabla 1. - SMARTnet de Cisco vs. Garantía

	SMARTnet	90-Días/1 Año HW Limitado	Vida Limitada del Hardware
<b>Duración de Cobertura para el Hardware</b>	Contratos renovables	90 Días/1 Año	De por vida (ventiladores y fuentes de poder limitadas a cinco años)
<b>Duración de Cobertura para el Software de Aplicación</b>	No	90 Días	No
<b>Soporte Técnico del TAC</b>	Si	No	No
<b>Releases de Mantenimiento para OS</b>	Si	90 Días	90 Días
<b>Releases Menores y Mayores para el OS</b>	Si	No	No
<b>Releases de Mantenimiento y Menores para</b>	No	No	No

	SMARTnet	90-Días/1 Año HW Limitado	Vida Limitada del Hardware
<b>Software de Aplicación</b>			
<b>Releases Mayores para el Software de Aplicación</b>	No	No	No
<b>Actualizaciones de Archivo de Firmas</b>	No	No	No
<b>Acceso Registrado al Conocimiento y Herramientas Online disponibles en Cisco.com</b>	Si	No	No
<b>Reemplazo de Partes</b>	Estándar: Siguiente Día Hábil Opcional: 4 horas, en sitio	RTF (10 Días)	RTF (10 Días)
<b>Cobertura de Equipo</b>	Todos	Todos	Todos

## Soporte para el Software del Sistema Operativo

**Q.** ¿Están las actualizaciones del software incluidas en el contrato de SMARTnet de Cisco?

**A.** Si. Para los sistemas operativos tales como Software IOS de Cisco y Catalyst OS de Cisco, todas las actualizaciones de software para equipos licenciados cubiertos en la plataforma del cliente son parte del programa básico. Actualizaciones de software incluyen bug fixes y mantenimiento, releases menores y mayores para el grupo de elementos. No hay cargo adicional para actualizaciones mientras el producto se mantenga amparado por un contrato SMARTnet.

- Release Mayor (Version o Main Line) – Consolida previos bug fixes, previos releases de mantenimiento, previo uso temprano de releases, y/o nuevas capacidades dentro de un mismo release. Por ejemplo: 12.0 o 12.0M.
- Release Menor – Interno de Cisco para el Software IOS de Cisco; igual que un release mayor. Por ejemplo: 12.3 o 12.3M.
- Release de Mantenimiento – Incluye bug fixes. Por ejemplo: 12.2(16), 12.2(16a), 12.2.16, o 12.2.16a. También incluye nuevas capacidades puntuales o despliegue temprano de releases. Por ejemplo: 12.2(8)T, 12.2.(8)T1, 12.2.8T, o 12.2.8T1.

**Q.** Otras empresas dicen que ofrecen mejoras del software. ¿Por qué Cisco no ofrece “mejoras” del software a través de los programas SMARTnet y SMARTnet Onsite?

**A.** Es sólo una diferencia en terminología. Cisco eligió atribuirle el término “mejora (upgrade)” cuando un cliente se mueve de un grupo de características (features) del software a otro. “Releases Mayores” dentro del grupo de características de Cisco es equivalente a lo que otros vendedores llaman mejoras (upgrades) de software (una mejora de 2.X a 3.X, por ejemplo).

**Q.** ¿Entonces, qué es un grupo de mejoras características (feature set upgrade)? Está incluido en los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite?

**A.** Un grupo de mejoras características es un release de software cotizado y licenciado de manera separada que contiene configuraciones mejoradas y/o características que proveen capacidades adicionales. Por ejemplo, para mejorar (upgrade) del grupo de características IP a IP/IPX o de IP-Base o IP-Advanced Security (grupo nuevo de características para los sistemas Cisco 1700, 2600 y 3700), los clientes necesitan comprar una mejora. Sin embargo, este grupo de características de mejora no están disponibles como parte de los programas SMARTnet o SMARTnet Onsite.

**Q.** ¿A qué software tiene acceso el cliente a través de SMARTnet de Cisco?

**A.** Los clientes tienen acceso a todas las mejoras de software del sistema operativo dentro del grupo de características de los equipos protegidos con un contrato. Esto incluye bug fixes para el sistema operativo y mantenimiento, releases menores y mayores.

**Q.** ¿Está el soporte para software de aplicaciones de productos de Cisco, tales como seguridad, Telefonía IP, y administración de la red, incluido en los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite de Cisco?

**A.** No. Cisco ofrece servicios de soporte para software de aplicaciones que ofrecen el soporte requerido para el software de aplicaciones de productos tales como seguridad, Telefonía IP y administración de redes. Hay dos programas disponibles: Software Application Support (SAS) y Software Application Support plus Upgrades (SASU). SAS de Cisco incluye soporte del TAC de Cisco las 24 horas del día, acceso registrado a Cisco.com y actualizaciones del software de aplicaciones (mantenimiento y releases menores). SASU de Cisco incluye todos los componentes de SAS, más acceso a los releases mayores del software de aplicación.

**Q.** ¿Cómo se notifica a los usuarios de los nuevos releases de software si tienen un contrato SMARTnet de Cisco?

**A.** Los releases nuevos son anunciados vía el boletín de productos publicado en Cisco.com y en el Newsletter de Servicio de Soporte Técnico al cual pueden suscribirse en esta dirección: <http://www.cisco.com/techsupport>.

**Q.** ¿Cómo un cliente obtiene actualizaciones de software incluidas en el soporte de SMARTnet?

**A.** Las actualizaciones del Software IOS de Cisco y del Catalyst OS de Cisco están disponibles para ser extraídas desde Cisco.com Software Center localizado en: <http://www.cisco.com/software>.

**Q.** ¿Puede un cliente adquirir un contrato SMARTnet para proteger un equipo que no había sido previamente protegido con un contrato de servicios de Cisco?

**A.** Sí, pero el cliente debe estar usando la versión actual de software. Si el software es uno o más releases viejo, entonces la compañía debe comprar los releases actuales antes de poder comprar un contrato de SMARTnet para ese equipo. Adicionalmente, el producto debe ser inspeccionado por Cisco para asegurar que todos los componentes y el software estén aprobados.

**Q.** ¿Incluyen los programas de SMARTnet y SMARTnet Onsite el poder para hacer instalación de servicios de mejoras de software remotas o en el sitio?

**A.** No. El servicio SMARTnet de Cisco no incluye instalación de software. El cliente es responsable por la instalación del software o puede comprar estos servicios de un socio de negocios de Cisco. Sin embargo, el servicio le permitirá a la compañía llamar al TAC de Cisco para solicitar ayuda en el proceso.

## **El Centro de Asistencia Técnica de Cisco**

**Q.** ¿Qué hace al Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC, por sus siglas en Inglés) diferente de otros centros de soporte?

**A.** El TAC de Cisco -reconocido y premiado- ofrece soporte mundial para los productos Cisco bien sea vía Web, correo electrónico o teléfono, las 24 horas del día, los siete días de la semana. El TAC de Cisco le ofrece a los dueños de contratos de servicio:

- Asistencia Experta- para complementar los recursos internos, el TAC de Cisco emplea un grupo altamente calificado de ingenieros de soporte que poseen certificaciones en redes y CCIE<sup>®</sup>, así como ingenieros de desarrollo e investigación. En conjunto, los ingenieros de Cisco han acumulado más de 800 patentes aprobadas en Estados Unidos, y con regularidad son invitados a dar presentaciones en conferencias técnicas, así como han escrito varios libros y white papers de la industria.
- Solución rápida- El TAC de Cisco constantemente mide la satisfacción del cliente y hace seguimiento del tiempo que demora resolver casos
- Alto nivel de conocimiento - El TAC de Cisco ofrece amplia y profunda pericia con equipos y software operativo de Cisco, así como una amplia variedad de ambientes de redes (tales como voz, video y comunicación de data) y tecnologías (tales como dial access, Cisco IP Telephony, LAN Switching, optical networking, seguridad, content delivery networks [CDNs], storage area networks [SANs], IP routing, and wireless). Los ingenieros del TAC de Cisco tienen, al menos, cinco años de experiencia en la industria y Cisco facilita entrenamiento permanente para asegurar que el personal técnico esté al día con las tecnologías emergentes.

- Soporte las 24 horas al día, los 365 días al año en múltiples idiomas – vía correo electrónico o telefónico, el TAC de Cisco está disponible cuando se necesita. Además, para soportar al TAC, Cisco usa un laboratorio virtual poderoso, equipado con todos los equipos de Cisco y las versiones del software del sistema operativo de Cisco, el cual es un recurso de ingeniería y conocimiento invaluable para entrenamientos, información de productos y pruebas de problemas en la red.

**Q.** ¿Puedo tener soporte del TAC si no poseo un contrato de servicios?

**A.** Si. El TAC de Cisco lo ayudará si usted no tiene un contrato de servicios de Cisco, pero se le solicitará que cancele un “per-incident fee” (honorarios por incidente) o que compre un contrato de servicios.

**Q.** ¿De qué forma el TAC de Cisco de la prioridad a las solicitudes de soporte?

**A.** El proceso de Cisco le permite a los clientes designar la severidad de cada solicitud de servicio. Para asegurar que todos los problemas están en un formato estándar, Cisco estableció las siguientes definiciones de severidad de problemas:

- *Severidad 1* – Cuando una red existente está caída o hay impacto severo en las operaciones de negocios del cliente. Cisco y el cliente comprometerán los recursos necesarios, el tiempo necesario, para resolver la situación.
- *Severidad 2* – Cuando la operación de una red existente está severamente degradada o aspectos significativos de la operación de negocios del cliente están negativamente impactadas por un desempeño inaceptable de la red. Cisco y el cliente comprometerán recursos a tiempo completo durante horas normales de trabajo para resolver la situación.
- *Severidad 3* – Cuando el desempeño operativo de la red está deteriorada pero la mayoría de las operaciones de negocios continúan funcionando. Cisco y el cliente están dispuestos a comprometer recursos durante horas laborables para restaurar el servicio a los niveles satisfactorios.
- *Severidad 4* – Cuando el cliente requiere información o asistencia con las capacidades, instalación o configuración de los productos Cisco, y hay poco o ningún impacto en la operación del negocio del cliente. Cisco y el cliente están dispuestos a proveer recursos durante horas laborales para facilitar la información o asistencia requerida.

**Q.** Entiendo el excedente de servicio que el TAC de Cisco debe proveer bajo un contrato SMARTnet. ¿Como afecta esto el manejo de los problemas de mi red?

**A.** El TAC de Cisco se apoya en una red de partners y vendedores que proveen los servicios básicos representando Cisco. Esto es una práctica común en la industria. Trabajando bajo la supervisión gerencial del TAC de Cisco, estos ingenieros manejan sólo ciertos escenarios simples de soporte relacionados con reemplazo de partes y preguntas técnicas de rutina. Para asuntos más complejos o fuera de lo común, el TAC de Cisco emplea un equipo altamente calificado con años de experiencia en redes. Adicionalmente, un sistema sofisticado de llamada de ruteo permite que el TAC de Cisco rápidamente enrute su llamada hacia el experto en esa tecnología, quien puede atender su requerimiento de forma inmediata.

## Reemplazo de Partes

**Q.** ¿Siempre envían las partes al Siguiete Día Hábil (NBD) si el cliente tiene un contrato con esa opción?

**A.** Las partes son enviadas al Siguiete Día Hábil (NBD, por sus siglas in Inglés) durante horas laborales, donde esté disponible. Si el servicio al Siguiete Día Hábil no está disponible, Cisco le ofrece el servicio Envío el Mismo Día (Same Day Ship, SDS por sus siglas en Inglés), modalidad bajo la cual las partes son enviadas el mismo día desde el almacén. Sin embargo, para destinos fuera de los Estados Unidos, el día exacto de entrega de la parte está sujeto a temas fuera del control de Cisco, tales como Aduanas e Importación del país donde se ha enviado la parte. Contacte a su representante de ventas Cisco para verificar el nivel de servicios disponible en su área.

## Procesos y Responsabilidades

**Q.** ¿Quién es responsable de regresar las piezas defectuosas que fueron reemplazadas bajo el programa de reemplazo de partes?

**A.** El cliente que posee un contrato SMARTnet es responsable de obtener un número de autorización de retorno de materiales (return-materials-authorization (RMA)) para regresar el producto. Cisco facilitará guías pre-pagadas de envío para el retorno del equipo con un RMA que esté localizado dentro de Estados Unidos y Canadá. Políticas fuera de los Estados Unidos y Canadá varían por región. Contacte a su representante de ventas Cisco para detalles sobre las políticas en su región.

**Q.** ¿Qué son las guías de despacho para envío de partes dentro de cuatro horas?

**A.** La medición de las cuatro horas empieza en el momento en que el TAC de Cisco determina que una parte debe ser reemplazada y envía una parte o un ingeniero de campo.

**Q.** ¿Puedo tener soporte del TAC si no poseo un contrato de servicios?

**A.** Sí. El TAC de Cisco lo ayudará si usted no tiene un contrato de servicios de Cisco, pero se le solicitará que cancele un “per-incident fee” (honorarios por incidente) o que compre un contrato de servicios.

## Disponibilidad

**Q.** ¿Dónde está el soporte SMARTnet de Cisco disponible?

**A.** El soporte SMARTnet de Cisco está disponible a nivel mundial con algunas excepciones en el nivel de servicio en Europa, Asia y América Latina. Cisco está continuamente expandiendo las áreas de su servicio. Adicionalmente, la herramienta llamada Cisco Service Availability Matrix (SAM) puede ayudarlo a verificar la disponibilidad de los servicios a nivel mundial. Esta herramienta incluye información sobre el soporte SMARTnet, SP Base de Cisco y el programa SmartSpares. La información está disponible en:

<http://tools.cisco.com/apic/sam/search.do>.

**Q.** ¿Dónde puedo encontrar más información sobre los servicios de Cisco?

**A.** Más información sobre los Servicios de Cisco está disponible en: <http://www.cisco.com/go/supportservices>. (Partners necesitan ingresar con su password para ver más opciones.)

**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 Website at [www.cisco.com/go/offices](http://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. Catalyst, CCIE, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and SMARTnet are registered trademarks or 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)