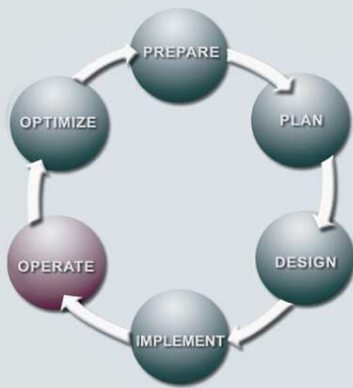


## Cisco Software Application Support Services

### METODOLOGIA DEL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS



La metodología exclusiva del Ciclo de Vida de los Servicios de Cisco define las actividades necesarias en cada fase del ciclo de vida de la red para ayudar a asegurar la excelencia de los servicios. A través de esta metodología, que une las fuerzas de Cisco, nuestros partners especializados en redes y nuestros clientes, es posible obtener mejores resultados.

#### Fases del Ciclo de la Red

- **Preparación** - Desarrollo de plan de negocios para justificar la inversión tecnológica
- **Planeación** - Evaluación del estado actual de la red para soportar la solución propuesta
- **Diseño** - Creación de un diseño detallado para manejar requerimientos técnicos y de negocios
- **Implementación** - Despliegue de la nueva tecnología
- **Operación** - Mantenimiento de la salud de la red en el día a día de las operaciones
- **Optimización** - Alcance de la excelencia operacional a través de mejoras permanentes

Los Servicios de Software Application Support de Cisco® lo ayudan a proteger la inversión en software de aplicaciones y mejoran el desempeño de las aplicaciones para hacer que el negocio sea más productivo.

#### Descripción del Servicio

Los servicios de Software Application Support de Cisco fortalecen la disponibilidad, confiabilidad y funcionalidad de las aplicaciones de software de Cisco Systems® para mantener el negocio operando de manera fluida y mejorar el valor de inversión en la red. Al concentrarse en la fase de operación del ciclo de vida de la red, los servicios de Software Application Support de Cisco ofrecen acceso al premiado y reconocido soporte de servicio técnico de Cisco. Cubriendo más de 100 aplicaciones de software para productos de tecnología mayor, tales como voz, administración de redes, seguridad, conexión inalámbrica (wireless) y storage area networking, los servicios de Software Application Support de Cisco mantienen las aplicaciones actualizadas y al día.

Dos niveles de soporte están disponibles:

- Cisco Software Application Support (SAS)
- Cisco Software Application Support plus Upgrades (SASU)

#### Servicios incluidos con Software Application Support

SAS incluye los siguientes servicios:

- **Acceso al Centro de Asistencia Técnica para soporte reconocido y premiado** — Pericia técnica disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año vía telefónica, por fax, correo electrónico o Internet para diagnóstico rápido y certero, y solución de problemas asociados con aplicaciones de software. La asistencia técnica es ofrecida por los expertos en aplicaciones de software de Cisco, quienes están entrenados en aplicaciones específicas y son reconocidos como los más conocedores de la industria. Sus problemas son manejados diligentemente y con cuidado.
- **Actualizaciones continuas de software para mantener las aplicaciones operando de manera fluida** — Soluciones *workaround* o patches para problemas reportados de software de aplicaciones, releases (versiones) de mantenimiento y releases de aplicaciones menores<sup>1</sup> están disponibles para ser bajadas desde el website de Cisco.com o por envío en formato CD-ROM para ayudarlo a mantener el desempeño eficiente de las aplicaciones.

<sup>1</sup> Un release menor se refiere a un release incremental de software que provee bug fixes y mejoras menores de funcionalidades. Un release de mantenimiento se refiere a un release incremental de software que provee fixes de mantenimiento.

- **Una amplia variedad de herramientas de aplicación de software para construir y expandir el conocimiento interno** — Acceso ilimitado a una librería completa de herramientas de aplicaciones y documentos técnicos para asistir en los problemas de diagnóstico, entender nuevas tecnologías y mantenerse actualizado con las mejoras innovadoras de software. White papers, hoja de datos de diseño de aplicaciones, documentos de configuración y herramientas para administración de casos ayudan a expandir las capacidades técnicas internas.

### **Servicios incluidos con Software Application Support plus Upgrades**

Como innovador y líder de la industria, Cisco está comprometido a proveer mejoras y releases de mantenimiento para el software de aplicaciones para ayudar a que los clientes estén actualizados con los últimos avances tecnológicos. Para una cobertura más completa y para ayudarlo a mantenerse actualizado con las mejoras recientes de las aplicaciones, SASU incluye los siguientes servicios:

- Todos los servicios de SAS más releases de mejoras mayores<sup>2</sup> que podrían incluir cambios significativos de arquitectura y nuevas funcionalidades y características.

### **BENEFICIOS PARA EL NEGOCIO**

Los Servicios Software Application Support de Cisco protegen la inversión en aplicaciones, fortalecen el desempeño y la disponibilidad de las aplicaciones y ayudan a fortalecer el valor de inversión en su infraestructura core. Los dos niveles de soporte permiten seleccionar el nivel de servicio adecuado a los requerimientos de cada negocio y el que sea más apropiado para las aplicaciones. Los Servicios de Software Application Support de Cisco ofrecen los siguientes beneficios:

- **Eficiencia Operativa** — Servicios y soporte fortalecen la confiabilidad y funcionalidad de la aplicación
- **Disminución del costo total de propiedad** — El ambiente proactivo de soporte de Cisco incrementa la efectividad de operación de la red
- **Disminución de costos de entrenamiento y personal** — Expertos dedicados del Centro de Asistencia Técnica de Cisco complementan los recursos técnicos internos
- **Protección de la Inversión** — La mejora reciente de las características y actualizaciones de la aplicación añaden valor a la inversión en software
- **Mayor capacidad técnica** — Acceso registrado a información técnica variada, herramientas de aplicaciones, white papers y propiedad intelectual de Cisco están disponibles en Cisco.com para fortalecer la pericia interna
- **Ventaja Competitiva** — Con SASU, nuevas aplicaciones y mejoras mayores pueden ser implementadas más rápidamente y de manera eficiente para mantener una posición competitiva

### **DISPONIBILIDAD Y PARA MAS INFORMACION**

Los Servicios de Cisco Software Application Support de Cisco están disponibles a nivel mundial. Para proteger su inversión a través del ciclo de vida de la red, compre SAS y SASU cuando compre un software de aplicación de Cisco. Una garantía de producto de Cisco le garantiza la integridad de los productos pero no provee servicios o soporte, actualizaciones ni mejoras. SAS y SASU ofrecen servicios que están específicamente diseñados para las aplicaciones de software de Cisco y van más allá del soporte para el sistema operativo ofrecido por los otros servicios del portafolio de Cisco. Es importante destacar que algunas de las aplicaciones de software sólo podrían ser soportadas por SAS y otras únicamente por SASU. Para más información sobre los Servicios de Soporte Técnico de Cisco, visite <http://www.cisco.com/go/supportservices> o contacte a su representante de ventas.

---

<sup>2</sup> Un release mayor se refiere a un release de software que ofrece cambios mayores de arquitectura o mayores características o funcionalidad.



#### **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

All contents are Copyright © 1992–2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco, Cisco Systems, the Cisco Systems logo 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. (0502R)