



Preguntas y respuestas para el cliente

SMB Support Assistant de Cisco

Detalles del servicio

P. ¿Qué es el servicio SMB Support Assistant de Cisco®?

R. El SMB Support Assistant de Cisco es la nueva adición al portafolio de Servicios de Soporte Técnico de Cisco y el primer paso hacia un programa de servicio más amplio para empresas medianas y pequeñas.

P. ¿Para quién está diseñado el SMB Support Assistant de Cisco?

R. El SMB Support Assistant de Cisco es para empresas medianas y pequeñas que requieren soporte en dispositivos selectos de Cisco que estén corriendo aplicaciones básicas de routing, switching, acceso inalámbrico, seguridad y VPN. Este programa brinda soporte técnico costo-eficiente y líder en la industria, el cual se alinea con sus ambientes empresariales y de redes. Está diseñado para ofrecer resolución oportuna de problemas asociados con los negocios medianos y pequeños típicos.

P. ¿Qué necesidades del cliente resuelve el SMB Support Assistant de Cisco?

R. El SMB Support Assistant de Cisco combina asistencia en diagnóstico y resolución de problemas con Reemplazo Rápido de partes al Siguiendo Día Hábil (donde esté disponible; sino, Envío el Mismo Día) para brindar soporte básico y costo-efectivo para dispositivos Cisco que estén corriendo aplicaciones de baja complejidad. También brinda acceso a agentes de asistencia técnica de Cisco, equipos expertos de ingeniería que están listos para ayudarle a diagnosticar y resolver problemas relacionados con la operación de su dispositivo Cisco.

P. ¿Cuáles son los componentes de servicio de este programa?

Componentes del servicio
Abrir una Solicitud de Servicio (caso) las 24 horas del día, 7 días de la semana. Los ingenieros de TAC SMB responderán en el transcurso de un día hábil
Reemplazo Rápido al Siguiendo Día Hábil, donde esté disponible. Sino, Envío el Mismo Día(*)
Arreglos para bugs del sistema operativo (cuando se requiera)
Herramientas de Administración de Red en Línea, diseñadas específicamente para la pequeña y mediana industria

* La solicitud se debe recibir y el diagnóstico y determinación de Cisco en relación al hardware fallido se debe realizar antes de las 3 p.m. hora del almacén legal. Las solicitudes de partes recibidas después de esta hora se despacharán al siguiente día hábil.



P. ¿Cuál es la mecánica del programa?

Nombre del servicio	SMB Support Assistant de Cisco
Derecho	Todas las compras de nuevos equipos en productos identificados
Disponibilidad	Disponible a nivel general a partir del 4 de abril del 2005
Precio de lista	Favor de ver a su Reseller autorizado de Cisco
Términos estándar de contrato	Un año, renovable

P. ¿Cuáles son las tecnologías cubiertas por SMB Support Assistant de Cisco?

R. SMB Support Assistant de Cisco soporta aplicaciones de switching y routing que estén corriendo en los siguientes productos de Cisco:

Switches	SOHO Routers	Routers	Firewall Products	Wireless Products
C2900 XL	800	1600	PIX-501	AIRBR
C2940	800BB	1700	PIX-506	AIRAP
C2950	800TRAD	1800	PIX-515	AIRCA
C2970	SB100*	2600		AIROLD
C3500XL		2800		AIR340
C3550				AIR350
C3560				AIR1100
				AIR1200
				AIR1300
				AIR1400

*Excludes APAC Taiwan and ANZ.
For Availability, Check with Your Local Cisco Representative or Partner.

P. ¿Qué tecnologías y aplicaciones no son soportadas por SMB Support Assistant de Cisco?

R. SMB Support Assistant de Cisco no soporta aplicaciones de Voz sobre IP (VoIP, por sus siglas en inglés) y Calidad de Servicio (QoS, por sus siglas en inglés). Para estas tecnologías avanzadas, usted debe soportar su dispositivo con el programa SMARTnet® de Cisco.



Procesos de soporte

P. ¿Cómo puedo contactar al TAC de Cisco para resolver el problema?

R. Los suscriptores de SMB Support Assistant de Cisco pueden acceder al TAC de Cisco a través del portal de SMB Support Assistant de Cisco, vía telefónica o a través de correo electrónico. Para encontrar un listado completo de los números telefónicos: <http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>.

Cuando usted llame, se le pedirá que provea la siguiente información:

- Su número de contrato
- Números seriales del chasis principal y cualquier componente seriado
- Número de modelo del producto y su configuración de hardware
- Ubicación física del producto
- Un dirección a donde enviar la confirmación de servicio
- Un número telefónico y dirección de correo electrónico donde el ingeniero del TAC lo pueda contactar durante horas hábiles y en el transcurso de un día hábil a partir del momento en que se haya abierto el caso

También puede abrir una solicitud de servicio enviado correo electrónico a: tac@cisco.com. Favor de brindar esta información en su mensaje:

- Nombre del contacto
- Número telefónico donde puede ser contactado
- Código de identificación de usuario en Cisco.com (si existe)
- Dirección de correo electrónico de la persona contacto
- Número de contrato
- Número de serie
- Tipo de producto (número de modelo)
- Versión de software
- Nombre de la empresa
- Ubicación del equipo (dirección)
- Breve descripción del problema

A todas las solicitudes de servicio se les asigna un número de caso para referencia futura.

P. ¿Cómo solicito un reemplazo avanzado de partes o una autorización de devolución de material?

R. Si un ingeniero del TAC determina que usted ha experimentado una falla de hardware, usted recibirá un reemplazo rápido de la parte fallida. Cisco le embarcará el hardware de reemplazo de acuerdo a la disponibilidad del almacén en su localidad. El hardware de reemplazo puede ser nuevo o equivalente a nuevo.

El ingeniero del TAC de Cisco emitirá un número de autorización de devolución de material (RMA, por sus siglas en inglés) y le proporcionará información respecto al embarque del reemplazo de partes. Las devoluciones de las partes defectuosas deben realizarse durante los 10 días posteriores a la recepción del número de RMA o usted recibirá una factura por la unidad de reemplazo.



- P. ¿Quién es responsable de la devolución de las partes defectuosas que han sido reemplazadas?**
- A. Usted es responsable de obtener un número de RMA para devolver el producto defectuoso, así como de devolver el mismo a Cisco vía un transportista. El proceso es el siguiente:
- El ingeniero del TAC de Cisco le emitirá un número de RMA y le proporcionará información respecto al embarque del reemplazo de partes
 - El TAC de Cisco le enviará la parte a la localidad donde está la parte fallida basado en un nivel de servicio de envío al siguiente día hábil.
 - Las devoluciones deben enviarse durante los 10 días posteriores a la emisión del número de RMA o usted recibirá una factura por la unidad de reemplazo.
 - Las devoluciones deben coincidir exactamente en número, tipo y números de serie asociados con la transacción de RMA. Favor de empacar las partes adecuadamente e incluir una descripción de la falla, así como especificaciones por escrito de cualquier otro cambio o alteración.

Q. ¿Cuál es el proceso para registrarse en Cisco.com?

- A. El acceso de invitado a Cisco.com es gratuito para cualquiera, sin importar si posee o no un contrato de soporte. Cisco.com ofrece una amplia gama de herramientas en línea y recursos de transferencia de conocimiento.
- Ir a www.cisco.com y hacer click en **Register**.
 - Ingresar toda la información solicitada en cada campo.
 - Bajo "Register for Additional Services", hacer click en la opción de **Service Contract Owner**. Seguir las instrucciones para registrarse y obtener su código de identificación de usuario invitado a Cisco.com. Su acceso de invitado se activará en las siguientes 24 horas.
 - Si usted es un administrador de red o un ingeniero de internetworking, favor de contactar a su gerente de contrato de servicio Cisco después de haber registrado para poder actualizar su perfil de usuario con la información correcta de contrato de servicio.
 - Si usted está experimentando problemas con Cisco.com, favor de enviar un correo electrónico a cco-team@cisco.com.

Q. ¿Cuál es la definición de siguiente día hábil?

Siguiente día hábil significa que las partes se embarcarán el mismo día hábil para llegar al siguiente día hábil entre las 9 a.m. y las 5 p.m. Esto aplica donde el servicio está disponible y siempre y cuando la solicitud se haya recibido y el diagnóstico y determinación de Cisco respecto al hardware fallido, se haya realizado antes de las 3 p.m. hora del almacén local.

Precios

Q. ¿Cómo se establece el precio del SMB Support Assistant de Cisco?

- A. El precio del SMB Support Assistant de Cisco está basado en una tarifa fija por dispositivo, de acuerdo al chasis del mismo. Es decir, un cargo es aplicable para cada tipo de chasis y aplica a cualquier configuración del mismo. Esta metodología, basada en características y configuraciones comunes, se estableció para simplificar el proceso. Debe solicitarse basado en cada ítem individual.

Por ejemplo, para ordenar el servicio SMB Support Assistant de Cisco para un Router Serie 1720 de Cisco, el ítem sería CON-SMBSA-1720. Para servicios por paquete adquiridos a través de resellers de Segundo nivel, el número de ítem sería CON-SNT-PKG1.



Q. ¿Dónde puedo obtener la lista de precios de SMB Support Assistant de Cisco?

A. La lista de precios del SMB Support Assistant de Cisco está disponible en línea a través de la Quick Quote tool del Service Contract Center en: <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/csadispatch?AppName=ContractAgent&Form=Quote>.

Más información

Q. ¿Dónde puedo obtener más información acerca de este programa?

A. Contacte a su Reseller Autorizado Cisco si necesita más información sobre este programa o visite www.cisco.com/go/smbasa



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.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 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.

- a • 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

Propiedad intelectual © 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 de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, el logo de Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logo de Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, el logo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, MICA, el logo de 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 afiliados en los 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 una relación de sociedad entre Cisco y alguna otra empresa. (0411R)