



# Soporte de soluciones de Cisco para la WAN inteligente de Cisco

Definición del servicio

Julio de 2016

---

# Contenido

<b>Acerca de este documento .....</b>	<b>3</b>
<b>Descripción general del soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN .....</b>	<b>4</b>
La solución.....	4
Soporte de expertos.....	5
Promoción de soporte .....	6
<b>Soporte de soluciones de Cisco para las áreas de especialización de IWAN.....</b>	<b>6</b>
<b>Requisitos de los clientes.....</b>	<b>7</b>
<b>Cobertura de productos del partner de la solución y Cisco .....</b>	<b>8</b>
Productos principales.....	8
Productos responsabilidad de Cisco.....	9
Productos responsabilidad del partner de la solución.....	9
<b>Procesos para resolver problemas a nivel de la solución .....</b>	<b>10</b>
Apertura de un caso de soporte de soluciones de Cisco para los productos de Cisco o el partner de la solución.....	10
Trabajo con los ingenieros de soporte de soluciones de Cisco .....	11
<b>Apéndice A: niveles de cobertura y productos de Cisco y los partners de la solución.....</b>	<b>12</b>
<b>Apéndice B: limitaciones de la cobertura.....</b>	<b>13</b>
<b>Apéndice C: modelos de licencia de software Cisco ONE y soporte de soluciones de Cisco.....</b>	<b>13</b>
Modelo de licencia de suscripción .....	13
Modelo de licencia perpetua .....	13

---

## Acerca de este documento

Lea este documento para obtener información sobre el soporte de soluciones de Cisco® para la WAN inteligente de Cisco (IWAN). Los aspectos del servicio que se describen en el presente documento incluyen:

- Descripción general de la solución Cisco IWAN
- Experiencia de los ingenieros de soporte de soluciones de Cisco
- Requisitos
- Niveles de cobertura
- Productos con cobertura de Cisco y partners de la solución

---

# Descripción general del soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN

## La solución

Su sucursal es donde interactúan sus clientes y se impulsan las operaciones comerciales. Sus empleados, clientes e invitados merecen una excelente experiencia de las aplicaciones cada vez que interactúan con usted. Pero se avecinan cambios en el panorama de las aplicaciones que ejercen presión sobre la WAN y modifican la manera en que la WAN reacciona al nuevo panorama empresarial y las necesidades de la organización.

- **Las aplicaciones se trasladan a la nube (pública y privada)** con el surgimiento de SaaS, Office365 y Google Docs, lo que genera nuevos patrones de tráfico y limita la visibilidad y el control de TI. Nota: el 50% de los CIO espera trasladar las aplicaciones a la nube para 2016 (Gartner).
- **El perímetro de Internet se traslada a la sucursal** con el surgimiento del acceso directo a Internet, lo que genera la seguridad perimetral para pasar del centro de datos a la sucursal y los túneles divididos para el acceso de usuarios temporales que pueden poner en riesgo la seguridad. La mayoría de los clientes continúa con una red de retorno para aplicar la política de seguridad, lo que pone en riesgo el rendimiento.
- **Los dispositivos móviles empresariales, los dispositivos propios (BYOD) y el acceso de usuarios temporales saturan las LAN (Wi-Fi) y WAN corporativas** con el uso intensivo del ancho de banda, las aplicaciones multimedia y los "impuestos a los dispositivos" en la red de SO continuos, aplicaciones y actualizaciones de seguridad, así como copias de seguridad y sincronizaciones de datos.
- **El uso de las aplicaciones de uso intensivo de ancho de banda** sigue creciendo, por ejemplo, a través de las videoconferencias, la transmisión de video, el aprendizaje electrónico, la videovigilancia y la infraestructura de equipos de escritorio virtual (VDI).

Las expectativas de los usuarios están en aumento y las empresas esperan que cada sucursal se adapte al servicio y el rendimiento del campus ahora mismo. Aquí es donde entra en juego Cisco IWAN. La WAN inteligente de Cisco puede ayudarlo a migrar a una arquitectura de WAN híbrida sin comprometer el rendimiento o la seguridad. ¿Cómo lo hace? Mediante la visibilidad del tráfico que se ejecuta en la red y la capacidad para dirigir automáticamente dicho tráfico a la mejor ruta disponible.

### Cisco IWAN puede:

- **Ayudarlo a implementar oficinas de las sucursales con rapidez:** automatiza la configuración y centraliza la administración para configurar nuevas sucursales en minutos.
- **Reducir los costos y mitigar los riesgos:** selecciona cualquier tipo de conectividad de WAN para reducir los costos sin comprometer la seguridad.
- **Simplificar la administración definida por software (SD-WAN):** elige modelos de implementación física o virtual para aprovisionar y mantener los servicios de la WAN con facilidad.
- **Ofrecer una excelente experiencia del usuario:** implementa nuevas aplicaciones en minutos y obtiene un mayor rendimiento con menos ancho de banda.

---

## Soporte de expertos

El soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN es un elemento fundamental para la implementación de Cisco IWAN que ayuda a mantener el rendimiento de la solución, la confiabilidad y el retorno de la inversión. Este servicio centraliza el soporte en su entorno de varios proveedores de Cisco IWAN. Si tiene un problema con un producto de Cisco o un partner de la solución, llámenos. Nuestros expertos son el punto principal de contacto y se hacen cargo del caso desde la primera llamada hasta su resolución. Este servicio incluye tanto el soporte de productos de Cisco como el soporte a nivel de la solución y resuelve problemas complejos en entornos de varios proveedores un 41% más rápido que el soporte de productos solamente.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Estudio interno de Cisco de 2015.

El soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN le permite:

- **Innovar con confianza:** adoptar nuevas tecnologías para acelerar su negocio. Los ingenieros expertos de Cisco están aquí para ayudarlo a triunfar.
- **Centrarse en su negocio:** damos oportunidades potenciales para manejar los problemas tecnológicos y concentrarse en los clientes y en su negocio.
- **Resolver los problemas rápidamente:** puede obtener el máximo de su tecnología con un servicio que resuelva los problemas más rápido que el soporte de productos solamente.

Características incluidas:

- **Punto de contacto principal:** su equipo de expertos en soluciones de Cisco es responsable de solucionar el problema independientemente de donde resida. Recibirá la continuidad del servicio desde la primera llamada hasta el cierre de su caso.
- **Experiencia en soluciones:** nuestro profundo conocimiento sobre el funcionamiento de la solución en su conjunto implica que, con frecuencia, podemos resolver los problemas inmediatamente, lo que lo ayudará a retomar su actividad comercial más rápido.
- **Coordinación de varios proveedores:** debido a nuestras sólidas relaciones con los partners de la solución globales podemos administrar eficazmente el soporte para resolver su caso de la mejor manera. Esto elimina la necesidad de supervisar a los equipos de múltiple soporte.
- **Acceso rápido:** abra un caso aunque no esté seguro si tiene un problema. No es necesario que identifique su problema antes de obtener la ayuda que necesita.
- **Un solo servicio, amplia cobertura:** obtiene tanto el soporte de soluciones como el soporte de productos de Cisco en un solo servicio fácil de solicitar y renovar. Utilice el mismo proceso de pedido familiar que utiliza para adquirir el soporte de productos de Cisco.
- **Implementación de soluciones acelerada:** adquiera seguimiento y capacitación intensiva de la solución de los expertos de Cisco para aumentar su éxito con Cisco IWAN con soporte de soluciones de Cisco para IWAN Jumpstart.

---

## Promoción de soporte

Del 1 de agosto de 2016 al 30 de enero de 2017 podrá adquirir un nuevo contrato de soporte de soluciones de Cisco para IWAN o renovar un contrato existente para los routers de servicios integrados (ISR) y los routers de servicios agregados (ASR) elegibles de Cisco con un mínimo acuerdo de 36 meses al mismo precio que Cisco Smart Net Total Care Service™. Esta promoción incluye los routers de Cisco cubiertos por el soporte de soluciones de Cisco para la adquisición de licencias perpetuas de Cisco ONE. Comuníquese con su representante de ventas de Cisco local o partner certificado para obtener más información.<sup>2</sup>

Nota: los partners de Cisco pueden visitar la página de promoción del soporte de soluciones de Cisco para IWAN en las comunidades de Cisco para conocer los detalles de pedidos.

<sup>2</sup> Promoción no aplicable en China, Hong Kong o Taiwán.

# Soporte de soluciones de Cisco para las áreas de especialización de IWAN

El equipo de ingenieros de soporte de soluciones de Cisco centrado en Cisco IWAN tiene experiencia con los dispositivos de routing de Cisco y los protocolos que incluyen routers empresariales y protocolos de routing complejos, como la tecnología Cisco IWAN y BGP EIGRP, incluidos el software de seguridad DMVPN, AVC/NBAR2, Cisco APIC-EM (con la aplicación Cisco IWAN), QoS y MPLS.

Entre las áreas de especialización de Cisco se incluyen:

- Routers de servicios integrados (ISR) de Cisco
- Routers de servicios de agregación (ASR) de Cisco de la serie ASR 1000
- Software de seguridad de Dynamic Multipoint VPN (DMVPN)
- Cisco Application Visibility and Control (AVC) y NBAR de próxima generación (NBAR2)
- Cisco Wide Area Application Services (WAAS)
- Servidores Unified Computing System (UCS) de Cisco de la serie E
- Servidores Unified Computing System (UCS) de Cisco de la serie C
- Cisco Cloud Web Security (ScanSafe)
- Plataforma de administración Cisco Prime Infrastructure
- Módulo empresarial del controlador de infraestructura de políticas de aplicación de Cisco (APIC-EM) con la nueva aplicación de WAN inteligente de Cisco (aplicación IWAN)
- Cisco Prime™ Virtual Network Analysis Module (vNAM)
- Protocolos de routing, como el protocolo de puerta de enlace frontera (BGP) y el protocolo mejorado de routing de gateway interior (EIGRP)
- wPfR v3
- Protocolo de seguridad de Internet (IPSec)
- Traducción de direcciones de red (NAT)
- Firewall por zonas (ZBFirewall)

- 
- Calidad de servicio (QoS)
  - Multiprotocol Label Switching (MPLS)
  - INET
  - Acceso directo a Internet
  - Componentes del partner de la solución:
    - LiveAction
    - Akamai Connect

Cisco Validated Designs para la solución IWAN de Cisco está disponible [aquí](#). Encontrará recursos adicionales en la [página de la WAN inteligente de Cisco](#) en Cisco.com.

Para determinar si un producto específico de Cisco o el partner de la solución está cubierto por el soporte de soluciones de Cisco para IWAN, consulte el Apéndice A: niveles de cobertura y productos de Cisco y los partners de la solución.

## Requisitos de los clientes

Deben cumplirse los siguientes requisitos para recibir el soporte a través del soporte de soluciones de Cisco:

- **Entorno totalmente operativo:** el soporte de soluciones de Cisco para IWAN es un servicio de soporte de día 2. No hay características ni prestaciones asociadas a la planificación y la construcción de un entorno de IWAN. Suponemos que su entorno de Cisco IWAN está en marcha con las principales funciones en operación. Si necesita asistencia para planificar o desarrollar el entorno de Cisco IWAN, comuníquese con un representante autorizado de Cisco para obtener más información sobre los servicios profesionales adicionales.
- **Contratos de soporte de soluciones de Cisco:** todos los productos de Cisco enumerados en el Apéndice A: niveles de cobertura y productos de Cisco y los partners de la solución, cuando se usan en la implementación de la solución, deben estar cubiertos por el soporte de soluciones de Cisco para IWAN a fin de recibir el soporte a nivel de la solución como se describe en esta definición del servicio. La adquisición del soporte de soluciones para algunos y no todos los productos del Apéndice A no otorgará todos los derechos a este servicio.
- **Contratos de soporte de soluciones de Cisco para el soporte Cisco ONE:** se requiere una licencia perpetua o de suscripción para cada router de servicios integrados (ISR) o router de servicios agregados (ASR) elegible de Cisco para la cobertura del soporte de soluciones de Cisco. Consulte el Apéndice C: modelos de licencia de software Cisco ONE y soporte de soluciones de Cisco para obtener más información.
- **Contratos de soporte de productos:** se requiere el soporte de productos para todos los componentes de la solución Cisco IWAN.

- **Los componentes de Cisco** de la solución Cisco IWAN están automáticamente cubiertos por el soporte de productos de Cisco con la compra del soporte de soluciones de Cisco, dado que este servicio incluye el soporte de hardware o software requerido de Cisco para dichos productos. Por ejemplo, cuando conecta el soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN a un router ISR, queda cubierto a nivel del servicio de su elección por el servicio Cisco Smart Net Total Care.
- **Los componentes del partner de la solución** en la solución Cisco IWAN deben estar cubiertos por el soporte del producto con un servicio equivalente al servicio de soporte de software de Cisco o Cisco Smart Net Total Care (soporte de aplicaciones de software de Cisco, soporte de aplicaciones de software con actualizaciones o servicio de soporte de software). Los contratos de soporte de productos del partner de la solución son necesarios para:
  - Los partners de la solución para que brinden experiencia y resuelvan directamente los problemas con sus productos.
  - El acceso a las autorizaciones de devolución de mercancía (RMA) de los partners de la solución, las actualizaciones de software y las bases de conocimientos, etc.
  - Los ingenieros de soporte de soluciones de Cisco para que coordinen la resolución de problemas con los equipos de soporte del partner de la solución.

**Nota:** los siguientes servicios no son aceptables según requieran soporte de productos para los productos de Cisco o el partner de la solución:

- Los servicios de garantía, como la garantía de Cisco, la garantía adicional de Cisco, Cisco Smart Net Total Care para el hardware de UCS únicamente o los servicios similares de partners de la solución.
- Los programas de soporte comunitario.
- Los contratos de soporte con terceros que ofrecen su propia marca de soporte.

## Cobertura de productos del partner de la solución y Cisco

La siguiente sección describe la cobertura de los productos individuales dentro del soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN. La cobertura de productos se proporciona en tres niveles:

- Los productos Cisco están en el nivel de "productos principales".
- Los productos del partner de la solución pueden estar en los niveles "Responsabilidad de Cisco" o "Responsabilidad del partner de la solución".

### Productos principales

Los productos principales se definen como (1) fabricados por Cisco o un fabricante de equipos originales de Cisco (OEM) y (2) son elegibles para la cobertura de un contrato de soporte de productos de Cisco.

Cisco es responsable (es decir que garantiza la entrega de soporte) y se compromete (es decir que ofrece el soporte) a brindar soporte para resolver los problemas de los productos principales conforme a los niveles de servicio de productos elegidos en el contrato de soporte de soluciones de Cisco.



---

## Productos responsabilidad de Cisco

Los productos responsabilidad de Cisco se definen como (1) productos del partner de la solución y (2) productos que pueden detallarse en Cisco Validated Designs o las arquitecturas de referencia de Cisco IWAN.

Cisco es responsable de resolver los problemas de estos productos del partner de la solución según el contrato de soporte de productos celebrado. Podemos garantizar la responsabilidad de soporte para estos productos dado que hemos establecido una relación de soporte directa con los partners de esta solución. Generamos relaciones laborales con los ingenieros y equipos de soporte, y tenemos acceso a la capacitación de productos del partner de la solución y productos del partner de la solución representados en los laboratorios de soporte de Cisco.

Los equipos de soporte del partner de la solución son responsables de brindar soporte para resolver los problemas de sus productos conforme al contrato de soporte de productos celebrado.

## Productos responsabilidad del partner de la solución

Los productos responsabilidad del partner de la solución se definen como (1) productos del partner de la solución y (2) productos que pueden detallarse en [Cisco Marketplace](#) y que a menudo están probados y certificados por un partner tecnológico de la solución para su uso en [nombre de la solución] o (3) productos del partner de la solución donde se han visto importantes implementaciones de clientes en la solución Cisco IWAN.

Cisco atiende la primera llamada relacionada con un problema de los productos del partner de la solución y coordina su resolución.

El equipo de soporte del partner de la solución es responsable de brindar soporte para resolver los problemas de sus productos conforme al contrato de soporte de productos celebrado.

Para obtener más detalles sobre la cobertura de los productos y las soluciones, consulte el Apéndice A: niveles de cobertura y productos de Cisco y los partners de la solución.

# Procesos para resolver problemas a nivel de la solución

Esta sección describe cómo abrir casos de soporte y cómo los ingenieros de soporte de soluciones de Cisco trabajan con usted y los partners de la solución (Figura 1).

Figure 1. Modelo de captación del soporte de soluciones de Cisco



## Apertura de un caso de soporte de soluciones de Cisco para los productos de Cisco o el partner de la solución

Usted o su partner de reventa de la marca Cisco pueden abrir un caso conforme al derecho del contrato de soporte de soluciones de Cisco llamando al número 800 de Cisco (para casos de gravedad 1 y 2) o a través de la [herramienta de casos en línea de Cisco TAC](#) (para casos de gravedad 3 o 4) y proporcionando la siguiente información:

- El nivel de gravedad de la solicitud de servicio.
- El número de serie del producto Cisco (para el producto que piensa que tiene el problema o interactúa con un producto del partner de la solución en el problema).
- El nombre de la solución de Cisco elegible.
- Una descripción del problema que experimenta y los síntomas (efectos comerciales, tecnología, etc.). Luego será dirigido al equipo de ingenieros de soporte de soluciones de Cisco adecuado. Para más detalles, consulte "[Apertura de una solicitud de servicio de soporte de la solución de Cisco](#)" en Cisco.com.

### Nota:

- En algunas situaciones, es posible que no sepa qué producto ocasiona el problema o si realmente existe un problema. Aún puede abrir un caso de soporte de la solución de Cisco indicando cualquier producto con derecho al soporte de soluciones de Cisco. El ingeniero determinará si hay un problema y, en caso afirmativo, iniciará el proceso de resolución de problemas.

- 
- En cualquier momento y por cualquier motivo, puede abrir un caso de soporte directamente con un partner de la solución. Si se determina que el soporte de soluciones de Cisco es la mejor manera de abordar el problema, abra un caso de soporte de soluciones de Cisco en el producto Cisco que interactúa con el producto del partner de la solución y daremos inicio a la coordinación de su caso.

## Trabajo con los ingenieros de soporte de soluciones de Cisco

### Flujo de trabajo estándar

Una vez que haya abierto un caso de soporte de soluciones de Cisco como se describe en la sección anterior, el ingeniero de soporte de soluciones de Cisco:

- Coordinará el soporte trabajando junto con usted o, si lo prefiere, con su partner de reventa de servicios de la marca Cisco.
- Resolverá los problemas que pueda resolver en función de su conocimiento de Cisco IWAN a través de las mejores prácticas de configuración, Cisco Validated Designs, las arquitecturas de referencia u otro conocimiento, experiencia o información interna.

Si el ingeniero de soporte de soluciones de Cisco no puede resolver el problema directamente a través de la solución, aislará el problema a un producto o varios productos y:

- Colaborará con usted para abrir un caso secundario conforme a su derecho del contrato de soporte de productos de Cisco o el partner de la solución.
- Coordinará la resolución del problema con los equipos de soporte del partner de la solución o Cisco y proporcionará información sobre qué generó la solicitud del caso secundario, así como orientación experta sobre Cisco IWAN.

**Nota:** si el equipo de soporte del partner de la solución no puede resolver el problema y es miembro del programa DevNet de Cisco, el partner de la solución puede abrir una solicitud de servicio mediante el servicio de soporte del desarrollador de Cisco para obtener ayuda con el aislamiento y la resolución del problema.

### Flujo de trabajo alternativo

El flujo de trabajo alternativo se aplica cuando abre primero un caso de soporte de productos directamente con un equipo de soporte del partner de la solución y luego determina que el problema involucra diversos productos y requiere el soporte de soluciones de Cisco.

Una vez que haya abierto un caso de soporte de soluciones de Cisco, como se describe en la sección anterior:

- Notifique al ingeniero de soporte de soluciones de Cisco que solicita soporte a nivel de la solución para un caso de soporte de productos abierto previamente con un partner de la solución.
- El ingeniero de soporte de soluciones de Cisco trabajará con usted para familiarizarse con el problema y administrar la resolución del problema a partir de dicho momento.

Tanto en el flujo de trabajo estándar como alternativo, su caso permanece abierto y activo hasta que lo apruebe para el cierre por parte de Cisco.

## Apéndice A: niveles de cobertura y productos de Cisco y los partners de la solución

La Tabla 1 muestra la cobertura de los productos elegibles para el soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN. Utilice las siguientes definiciones para interpretar el código de la columna "cobertura":

- **C (principal):** productos Cisco cubiertos por el servicio para cuya resolución de problemas Cisco es responsable y encargado.
- **A (responsabilidad de Cisco):** productos del partner de la solución cubiertos por el servicio para cuya resolución de problemas Cisco es encargado y el partner de la solución responsable.
- **P (responsabilidad del partner de la solución):** productos del partner de la solución cubiertos por el servicio para cuya resolución de problemas el partner de la solución es encargado y responsable y Cisco coordina la resolución del problema.

Tabla 1. Niveles de cobertura y productos de Cisco y los partners de la solución

Empresa	Nombre del producto	Cobertura	Área del producto	Notas
Akamai	Akamai Connect (caché)	P	Red	
Cisco	Cisco APIC-EM	C	Administración de redes	
Cisco	Routers de servicios de agregación de Cisco de la serie ASR 1000	C	Red	
Cisco	Network Analysis Module (NAM-3) de la serie Cisco Catalyst	C	Administración de redes	
Cisco	Aplicación Cisco IWAN	C	Administración de redes	
Cisco	Dispositivos Cisco Prime de la serie 2400	C	Administración de redes	
Cisco	Cisco Prime Infrastructure	C	Administración de redes	
Cisco	Cisco Prime Network Analysis Module (NAM)	C	Administración de redes	
Cisco	Cisco Prime Virtual Network Analysis Module (vNAM)	C	Administración de redes	
Cisco	Router de servicios integrados de Cisco de la serie 4000	C	Red	
Cisco	Router de servicios integrados de Cisco de la serie 3900	C	Red	
Cisco	Router de servicios integrados de Cisco de la serie 2900	C	Red	
Cisco	Router de servicios integrados de servicios 800 BB de Cisco	C	Red	
Cisco	Interconexión de estructura Cisco UCS de la serie 6200	C	Computación	
Cisco	Chasis de servidor blade Cisco UCS de la serie 5100	C	Computación	
Cisco	Chasis de servidor blade Cisco UCS 5108	C	Computación	
Cisco	Servidor blade Cisco UCS de la serie B	C	Computación	
Cisco	Servidor en rack Cisco UCS de la serie C	C	Computación	
Cisco	Servidor Cisco UCS de la serie E	C	Computación	

Empresa	Nombre del producto	Cobertura	Área del producto	Notas
Cisco	Extensor de estructura Cisco UCS	C	Computación	
Cisco	Interconexión de estructura Cisco UCS	C	Computación	
Cisco	Cisco UCS Manager	C	Administración y seguridad	
Cisco	Cisco UCS Director	C	Administración y seguridad	
Cisco	Cisco UCS Invicta	C	Almacenamiento	
Cisco	Cisco WAAS Central Manager	C	Administración y seguridad	
Cisco	Cisco Wide Area Application Engine WAE-674	C	Red	
Cisco	Cisco Wide Area Application Services (WAAS) y Virtual Wide Area Application Services (vWAAS)	C	Software	
LiveAction	LiveAction para Cisco IWAN Management	A	Software de monitoreo y administración	

## Apéndice B: limitaciones de la cobertura

Este documento define el soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN. Los productos cubiertos por este servicio se enumeran en el Apéndice A. Sin embargo, existen instancias donde las capacidades de productos específicos implementadas por usted no están cubiertas por el soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN. La funcionalidad base de los productos de la lista en el Apéndice A está cubierta por el soporte de soluciones de Cisco para Cisco IWAN. No obstante, a menos que se indique específicamente, no debe darse por sentado que este servicio cubre todas las tecnologías con licencia relacionadas con los productos de la lista.

## Apéndice C: modelos de licencia de software Cisco ONE y soporte de soluciones de Cisco

El software Cisco ONE ofrece modelos de licencia perpetua y de suscripción.

### Modelo de licencia de suscripción

Paga una tarifa anual que incluye el costo de derecho de uso por el plazo de la licencia y el costo del servicio de soporte de software de Cisco para el soporte de software, las actualizaciones del paquete, las actualizaciones de la versión y la portabilidad de la licencia. Si decide cancelar la suscripción, pierde el derecho a utilizar la licencia.

### Modelo de licencia perpetua

Paga el costo completo del derecho a la licencia perpetua para utilizar en el momento de la compra. Debe mantener un contrato de servicio de soporte de software de Cisco anual para obtener el soporte de software, las actualizaciones, las mejoras y los derechos de portabilidad de la licencia. Si deja de pagar el contrato de servicio de soporte de software, puede seguir usando la licencia en el dispositivo. Sin embargo, no será elegible para el soporte, las actualizaciones, las mejoras o la portabilidad de la licencia si pasa a un nuevo dispositivo en el futuro.

---

Si adquiere un router Cisco ONE que incluye el soporte de soluciones de Cisco para Cisco ONE, debe adquirir el soporte de soluciones de Cisco para Cisco ONE Foundation para el paquete de software de WAN, que incluye:

- Licencia de SEC
- Licencia de APP
- Prime vNAM
- Ciclo de vida de PI
- Aseguramiento de PI
- Aplicación IWAN para APIC-EM
- Administración de energía




---

**Sede central en América**  
Cisco Systems, Inc.  
San José, CA

**Sede Central en Asia Pacífico**  
Cisco Systems (EE. UU.) Pte. Ltd.  
Singapur

**Sede Central en Europa**  
Cisco Systems International BV Amsterdam.  
Países Bajos

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y de fax están disponibles en el sitio web de Cisco:  
[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

 Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas o marcas comerciales de Cisco y/o de sus filiales en los Estados Unidos y en otros países. Para ver una lista de las marcas registradas de Cisco, visite la siguiente URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Las marcas registradas de terceros que se mencionan aquí son de propiedad exclusiva de sus respectivos titulares. El uso de la palabra "partner" no implica que exista una relación de asociación entre Cisco y otra empresa. (1110R)