

SMARTnet/SMARTnet

Geral

Q. O que é o suporte Cisco® SMARTnet® da Cisco®?

A. Como parte dos Serviços de Suporte Técnico da Cisco, os programas SMARTnet e SMARTnet Onsite oferecem serviços de última geração para os clientes, proporcionando recursos de suporte e manutenção durante toda a vida útil operacional da rede da Cisco.

Q. O que está incluído no Suporte SMARTnet da Cisco?

A. O Suporte SMARTnet da Cisco inclui:

- Suporte para Softwares de sistemas autorizados, como Cisco IOS® Software ou Cisco Catalyst® OS, para os produtos da Cisco, incluindo manutenção e novos lançamentos.
- Acesso à Central de Assistência Técnica (TAC) da Cisco – 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Acesso registrado ao site Cisco.com – Acesso fácil às informações técnica online e acompanhamento das solicitações de serviço.
- Substituição avançada de hardware, dependendo da necessidade do cliente e do tipo de cobertura:
 - 24 x 7 x 2 – Substituição avançada de peças, com ou sem um engenheiro de campo, serão entregues dentro de duas horas da determinação de que a peça a ser substituída é realmente necessária (24 horas por dia, 7 dias por semana) durante o horário normal de trabalho.
 - 24 x 7 x 4 – Substituição avançada de peças, com ou sem um engenheiro de campo, serão entregues dentro de quatro horas da determinação de que a peça a ser substituída é realmente necessária (24 horas por dia, 7 dias por semana) durante o horário normal de trabalho.
 - 8 x 5 x 4 – Substituição avançada de peças, com ou sem um engenheiro de campo, serão entregues dentro de quatro horas da determinação de que a peça a ser substituída é realmente necessária (8 horas por dia, 5 dias por semana) durante o horário normal de trabalho.
 - Próximo dia útil (NBD - Next Business Day) – Substituição avançada de peças, com ou sem um engenheiro de campo, serão entregues no próximo dia útil entre 9 horas e 17 horas (caso o pedido seja recebido antes das 3 da tarde, horário local).

Q. Por que o cliente deve comprar o Suporte SMARTnet Support ou o Suporte SMARTnet Onsite da Cisco?

A. Com um contrato SMARTnet ou SMARTnet Onsite da Cisco, o cliente poderá:

- Maximizar a disponibilidade, confiabilidade e estabilidade da sua rede.
- Reduzir o custo total de propriedade através da ajuda de especialistas da Cisco, aproveitando seus conhecimentos, disponibilidades e experiências.
- Aumentar o retorno do seu investimento (ROI) através do acesso às melhorias do Software do Sistema Operacional da Cisco.

- Reduzir o tempo de espera de reparos das peças, com a substituição das mesmas para solucionar rapidamente os problemas críticos.
- Melhor gerenciamento dos seus recursos e especialistas internos.
- Aumentar a produtividade e o valor de cada um de seus funcionários com acesso direto às ferramentas, suporte técnico e documentos que podem aumentar o seu conhecimento tecnológico e sua independência.

Q. O Suporte SMARTnet e o Suporte SMARTnet Onsite da Cisco são somente um tipo de seguro de reparo de problemas?

A. Os programas de suporte SMARTnet e SMARTnet Onsite da Cisco oferecem aos clientes muito mais do que remédios para os problemas de última hora. Somente uma pequena parte dos pedidos de serviço (menos de cinco por cento) que chegam ao TAC da Cisco são referentes a falhas e defeitos. A maioria dos pedidos de serviço ajudam os clientes a compreender problemas operacionais e complexo da rede, e assuntos de gerenciamento de rede como:

- Configuração avançada de softwares.
- Perguntas sobre interoperabilidade e atualizações.
- Informações sobre hardware e software.

Além disso, os programas SMARTnet e SMARTnet Onsite da Cisco ajudam os clientes a proteger a sua rede e diminuir os riscos com:

- Atualizações da tecnologia da rede com os softwares mais recentes do mercado, e melhorias do sistema da rede.
- Suplementar a organização de suporte de rede do cliente para garantir a disponibilidade dos conhecimentos e habilidades necessários para solucionar rapidamente qualquer problema relacionado com novas tecnologias.
- Acesso à base de conhecimentos e ferramentas da Cisco para solucionar todos os tipos de problemas da rede.
- Eliminar a necessidade de um grande inventário de hardware para reposição, e a dificuldade para a entrega de peças nos lugares mais remotos através do plano que oferece partes disponíveis quando necessário.
- Engenheiros de campo treinados para realizar trocas de peças quando e onde for preciso.

Q. Quais são as características adicionais disponíveis no Suporte SMARTnet Onsite da Cisco?

A. O SMARTnet Onsite da Cisco inclui os mesmos elementos do Suporte SMARTnet, mas também conta com a ajuda dos técnicos que irão até a sua empresa para instalar as peças que precisam ser substituídas. O tempo de entrega é igual.

Q. Como um cliente deve escolher entre os serviços SMARTnet e SMARTnet Onsite da Cisco?

A. O Suporte SMARTnet Onsite da Cisco é a escolha correta para:

- Os clientes que não possuem técnicos especialistas em alguma filial, ou filiais mais afastadas.
- Os clientes que não possuem técnicos especialistas disponíveis rapidamente para solucionar qualquer tipo de problema da rede. O programa SMARTnet Onsite da Cisco substitui rapidamente qualquer tipo de hardware.

Q. Como o site Cisco.com ajuda os clientes a solucionarem os problemas da sua rede?

A. Este excelente suporte online líder da indústria oferece suporte e informações de sistema online e incluem ferramentas consultivas interativas, bem como uma grande base de informações e recursos para transferência de conhecimentos. O site Cisco.com é o seu acesso às ferramentas e informações dos produtos Cisco, que aumenta a sua auto-suficiência e melhora a qualidade do trabalho dos seus especialistas internos, aumentando assim a produtividade de sua empresa.

As ferramentas online para soluções de problemas e suporte técnico incluem:

- **Software Advisor** – Que possui assistência sobre compatibilidade de produtos e informações geral.
- **TAC Case Collection** – Identifica e soluciona problemas comuns.
- **My Tech Support** – Página Web personalizada com links importantes.
- **Output Interpreter** – Recomendações sobre soluções de problemas.
- **Peer-to-peer online forums** – Lugar para compartilhar suas idéias com outros profissionais do ramo.
- **Technical Support Newsletter** – As últimas informações sobre tecnologia de redes.

Estas e outras ferramentas e recursos de ajuda estão disponíveis no site de suporte técnico e documentação, acesse <http://www.cisco.com/techsupport>

Folhetos do TSS, guias de recursos, ferramentas online e apresentações estão disponíveis em <http://www.cisco.com/go/supportservices>

Garantia Cisco x Contrato de Serviço Cisco

Q. O que é a garantia Cisco?

A. As garantias são restritas e por tempo determinado, e servem para reparar ou substituir os produtos Cisco que apresentam defeitos. Elas são limitadas tanto em tempo quanto em suporte. Elas não incluem suporte do TAC da Cisco, atualizações de software ou nenhum outro benefício adicional obtido com a contratação de serviços de suporte. É responsabilidade da Cisco reparar e/ou substituir os produtos com defeito que estiverem dentro do tempo-limite identificado no cartão de garantia que você recebe quando da compra do produto Cisco. Os elementos incluídos na garantia Cisco são:

- **Hardware:** Garante que os hardwares não terão nenhum tipo de defeito durante o seu uso normal, ou então serão substituídos pela Cisco.
- **Software:** Garante que os softwares não terão nenhum tipo de defeito durante o seu uso normal, ou então serão substituídos pela Cisco. A garantia também serve para confirmar que o software funciona de acordo com o publicado nas especificações do produto. A garantia é oferecida ao produto atual e não inclui novos lançamentos.

Q. Se um produto já está coberto pela garantia normal da Cisco, por que o cliente deve comprar o serviço SMARTnet durante o período de cobertura desta garantia?

A. Os serviços de suporte SMARTnet e SMARTnet Onsite da Cisco oferecem um suporte mais avançado do que o disponível na garantia normal Cisco. Para a maioria dos produtos, as garantias Cisco são limitadas na sua duração (detalhes específicos por tipo de produto), quanto os serviços SMARTnet da Cisco são adquiridos para obter suporte e manutenção durante pelo menos cinco anos depois da compra do produto. Os serviços disponíveis nos contratos de suporte SMARTnet e que não estão incluídos na garantia normal são:

- Substituição rápida de hardware em NBD (próximo dia útil), opções de envio de quatro ou duas horas (com restrições; veja o quadro de informações do suporte SMARTnet para informações adicionais).
- Suporte técnico contínuo do TAC da Cisco.
- As últimas atualizações de software.
- Acesso registrado ao site Cisco.com.

Tabela 1. Comparação entre o suporte SMARTnet da Cisco e a Garantia normal

	SMARTnet	90 Dias / 1 Ano Garantia Limitada	Garantia de Hardware de Duração Ilimitada
Duração da Cobertura de Hardware	Contratos renováveis	90 Dias / 1 Ano	Duração ilimitada (ventiladores e fontes de energia limitados por cinco anos)
Duração da Cobertura de Software	Não	90 Dias	Não
Suporte Técnico do TAC	Sim	Não	Não
Lançamentos de Manutenção para OS	Sim	90 Dias	90 Dias
Lançamentos maiores e menores para OS	Sim	Não	Não
Manutenção de Software e Lançamentos Menores	Não	Não	Não
Lançamentos maiores de Software	Não	Não	Não
Atualizações de Arquivos de Assinaturas	Não	Não	Não
Acesso Registrado ao Cisco.com para utilização da base de conhecimentos e ferramentas	Sim	Não	Não
Reposição de Peças	Normal: Entrega no próximo dia útil Opções: 2 hr, 4 hr no local	RTF (10 Dias)	RTF (10 Dias)
Cobertura de Peças	Todas	Todas	Todas

Suporte para o Software de Sistemas Operacionais

Q. As atualizações de software da Cisco estão inclusas no contrato de Suporte SMARTnet?

A. Sim. Para os sistemas operacionais da Cisco como os Softwares IOS e Catalyst OS, todas as atualizações de software para produtos certificados e todas as funções da plataforma de rede do cliente estão inclusas no programa básico. As atualizações de Software incluem soluções contra bugs, manutenção e lançamentos menores e maiores que fazem parte do programa básico. Você não terá nenhum custo adicional pelas atualizações enquanto o produto estiver coberto pelo contrato SMARTnet.

- Lançamentos Maiores (Versões ou Linhas Principais) – Confirma os reparos de bugs anteriores, manutenção e atualização de lançamentos anteriores e/ou novas características dos novos lançamentos. Exemplo: 12.0 ou 12.0M.
- Lançamentos Menores – Software interno do sistema IOS, igual aos lançamentos maiores. Exemplo: 12.3 ou 12.3M.
- Lançamentos de manutenção – Inclui reparos de bugs. Exemplo: 12.2(16), 12.2(16a), 12.2.16, ou 12.2.16a. Também inclui manutenção e atualização de lançamentos anteriores e/ou novas características dos novos lançamentos. Exemplo: 12.2(8)T, 12.2.(8)T1, 12.2.8T, ou 12.2.8T1.

Q. Outras empresas oferecem upgrades de software, por que a Cisco oferece somente atualizações de software com os serviços SMARTnet e SMARTnet Onsite?

A. Na verdade é só uma diferença de terminologias. A Cisco prefere chamar de “upgrade” quando um cliente muda de um tipo de software para outro. Para a Cisco, os “Lançamentos Maiores” do mesmo tipo de software é o equivalente ao que as outras empresas chamam de upgrade (um upgrade de 2.X para 3.X, por exemplo).

Q. Então o que é um upgrade? Está incluso nos serviços de suporte SMARTnet e SMARTnet Onsite?

A. Um upgrade é uma licença separada de um lançamento de software que contém novas configurações e/ou características que oferecem funções adicionais. Por exemplo, ao realizar um upgrade do IP para o IP/IPX ou do IP-Base para o IP-Advance Security (novas características para a Cisco, sistemas 17000, 2600, e 3700), os clientes terão que comprar o upgrade. Entretanto, estes upgrades não estão disponíveis como parte dos serviços SMARTnet ou SMARTnet Onsite.

Q. Quais softwares estão disponíveis para os meus clientes através do SMARTnet da Cisco?

A. Os clientes poderão receber as atualizações para o software dos seus sistemas operacionais para os dispositivos que estiverem incluídos na cobertura da garantia. Isso inclui reparos de bugs do sistema operacional, manutenção, bem como lançamentos menores e maiores.

Q. O suporte para os softwares de aplicações da Cisco, como Segurança, telefonia IP e Gerenciamento de rede, estão incluídos no SMARTnet ou SMARTnet Onsite da Cisco?

A. Não. A Cisco oferece separadamente serviços de suporte para os aplicativos de Software para produtos como segurança, telefonia IP e Gerenciamento de rede. Existem dois programas disponíveis - Software Application Support (SAS) e Software Application Support com Upgrades (SASU). O programa SAS da Cisco inclui suporte 24-horas do TAC, acesso registrado ao site Cisco.com e atualizações dos aplicativos de software (manutenção e lançamentos maiores). O programa SASU da Cisco inclui todos os componentes do programa SAS, mais acesso aos lançamentos maiores dos aplicativos de software.

Q. Como os usuários são notificados sobre os novos lançamentos de software quando possuem um contrato de Suporte SMARTnet da Cisco?

A. Os avisos sobre novos lançamentos podem ser encontrados no site Cisco.com e nos Newsletters de suporte técnico que os usuários recebem registrando-se em <http://www.cisco.com/techsupport>

Q. Como os clientes recebem as atualizações de software incluídos no suporte da Cisco SMARTnet?

A. O software do Cisco IOS e as atualizações do Catalyst OS estão disponíveis no Centro de Software do site Cisco.com, em <http://www.cisco.com/software>.

Q. Um cliente pode comprar os serviços SMARTnet para um dispositivo Cisco que não tem um contrato de serviço prévio da Cisco?

A. Sim, mas o cliente precisa estar utilizando a última versão deste software. Se não for a última versão do software, primeiro a empresa terá que comprá-la para cada dispositivo, e depois comprar os serviços do SMARTnet. Além disso, o produto terá que ser inspecionado pela Cisco para confirmar se todos os componentes e softwares estão aprovados.

Q. Os programas SMARTnet ou SMARTnet Onsite da Cisco incluem o direito de receber atendimento local para serviços de instalação de upgrades de software?

A. Não. Os serviços da Cisco SMARTnet não incluem instalação de software. O cliente é responsável pela instalação dos softwares, ou poderá contratar este serviço de algum parceiro Cisco. Entretanto, os serviços permitem que a sua empresa telefone para o TAC e peça suporte para este processo.

Suporte da Central de Assistência Técnica (TAC) da Cisco

Q. O que faz com que a Central de Assistência Técnica (TAC) da Cisco seja diferente das outras centrais de suporte?

A. O TAC da Cisco oferece suporte internacional para todos os produtos Cisco através de página Web, e-mail, ou por telefone, 24 horas por dia, 7 dias por semana. O TAC da Cisco oferece aos clientes que possuem contratos de serviço:

- Assistência Especializada – para complementar os recursos da sua empresa, o TAC da Cisco utiliza uma equipe altamente especializada com anos de experiência em serviços de rede – incluindo vários engenheiros certificados CCIE®. Além disso, oferece coordenadores de pesquisa e desenvolvimento. Os engenheiros da Cisco têm mais de 800 patentes emitidas nos Estados Unidos e são frequentemente convidados para realizar conferências técnicas sobre o assunto, bem como já possuem vários livros e whitepapers publicados.
- Soluções mais rápidas – O TAC da Cisco oferece uma medição constante sobre a satisfação do cliente bem como acompanhamento de métricas de tempo de solucionamento de cada caso.
- Alto nível de conhecimento – O TAC da Cisco oferece uma equipe de especialistas com muita experiência em dispositivos, softwares de sistemas operacionais e ambientes de rede (como comunicações de voz, vídeo e dados) e tecnologias (como Access Dial, Cisco IP Telephony, LAN Switching, Optical Networking, Security, Content Delivery Networks [CDNs], Storage Area Networks [SANs], IP Routing e Wireless). Os engenheiros do TAC da Cisco têm no mínimo cinco anos de experiência na indústria, e a Cisco oferece treinamento contínuo para que seus técnicos estejam sempre atualizados nas últimas tecnologias do mercado.
- Suporte 24 horas por dia, 365 dias por ano, e em vários idiomas – por e-mail ou telefone -, o TAC da Cisco estará disponível sempre que você precisar. Além disso, o suporte do TAC da Cisco oferece um poderoso laboratório virtual, equipado com todos os equipamentos Cisco e todas as versões de Softwares de OS. Também oferece uma incrível equipe de engenheiros e conhecimentos que podem ser utilizados para treinamentos, informações sobre produtos e testes para todos os problemas de rede.

Q. Posso receber suporte do TAC da Cisco se não tenho um contrato de serviço?

A. Sim. O TAC da Cisco poderá ajudar caso você não tenha um contrato de serviço, mas você terá que pagar uma taxa por cada pedido aberto junto a eles, ou poderá adquirir um contrato de serviço.

Q. Qual a prioridade do TAC da Cisco para o atendimento de pedidos de suporte?

A. O processo de atendimento de pedidos permite que o cliente indique o nível de prioridade de cada pedido de serviço reportado. Para que todos os problemas sejam reportados de forma padronizada, a Cisco estabeleceu as seguintes definições de importância de problemas:

- *Nível 1* – Quando uma rede existente não está funcionando ou existe um impacto crítico nas operações de negócios do cliente. A Cisco e o cliente utilizarão os recursos necessários de forma contínua para solucionar o problema.
- *Nível 2* – Quando uma rede existente está apresentando problemas sérios e alguns aspectos operacionais dos negócios do cliente estão sendo afetados de forma negativa por mau desempenho do serviço de rede. A Cisco e o cliente utilizarão todos os seus recursos durante as horas normais de trabalho para solucionar o problema.
- *Nível 3* – Quando o desempenho operacional da rede está danificado, mas a maioria dos outros serviços operacionais continuam funcionando. A Cisco e o cliente utilizarão seus recursos durante as horas normais de trabalho para restaurar o serviço de forma satisfatória.

- *Nível 4* – Quando o cliente precisa de informação ou assistência sobre as capacidades, instalações ou configurações dos produtos da Cisco e não apresenta nenhum impacto significativo sobre as operações de negócios do cliente. A Cisco e o cliente utilizarão seus recursos durante as horas normais de trabalho para fornecer informação ou assistência.

Q. O TAC da Cisco subcontrata provedores de suporte para atender os contratos de serviço SMARTnet. Como isso afeta a solução dos meus problemas de rede?

A. O TAC da Cisco utiliza uma rede de parceiros para oferecer os serviços básicos. Esta é uma prática comum na indústria. Trabalhando com a supervisão de gerentes do TAC da Cisco, estes engenheiros resolvem somente os problemas de suporte mais simples, que já têm soluções reconhecidas, como substituição básica de hardware e perguntas técnicas de rotina. Para problemas mais complexos, o TAC utiliza uma equipe altamente qualificada com anos de experiência na resolução de problemas de rede. Além disso, um sofisticado sistema de atendimento permite à equipe do TAC enviar a sua pergunta ao especialista técnico correto, que solucionará o seu problema rapidamente.

Reposição Avançada de Peças

Q. As peças são sempre entregues no próximo dia útil quando o cliente escolhe esta opção no contrato?

A. As peças são entregues no próximo dia útil durante as horas normais de trabalho, onde estiverem disponíveis. Se a entrega do próximo dia útil não estiver disponível, a Cisco oferece o serviço de envio no mesmo dia (SDS - Same Day Ship), e a peça será remetida do nosso depósito no mesmo dia. Mas, para receber peças em países que não os Estados Unidos, o dia exato de entrega estará sujeito às condições que fogem das responsabilidades da Cisco, e dependem das leis do país do cliente-destinatário. Entre em contato com o seu Representante Cisco para verificar os tipos de serviço que estão disponíveis no seu país.

Processo e Responsabilidades

Q. Quem é responsável em devolver as peças com defeito que foram substituídas pelo programa de hardware?

A. O cliente SMARTnet da Cisco é responsável por obter o número de autorização de devolução do material (RMA – Return Materials Authorization) para poder devolver o produto. A Cisco providenciará a forma de envio para a peça que estiver dentro dos Estados Unidos e Canadá. As garantias fora dos Estados Unidos e Canadá podem variar dependendo do país do cliente. Entre em contato com seu Representante Cisco local para verificar os detalhes do serviço no seu país.

Q. Quais são as normas para o envio de peças em menos de quatro horas?

A. A contagem de quatro horas começa quando o TAC da Cisco determina que a peça deve mesmo ser substituída, e então envia a nova peça e/ou um engenheiro de campo.

Q. Uma empresa pode receber o suporte do TAC da Cisco se não tiver um contrato de serviço?

A. Sim. O TAC da Cisco poderá ajudar as empresas que não possuem um contrato de serviço com a Cisco, mas elas terão que pagar uma taxa por cada ocorrência registrada, ou então adquirir um contrato de serviço.

Disponibilidade

Q. Onde está disponível o suporte SMARTnet da Cisco?

A. O suporte SMARTnet da Cisco está disponível no mundo inteiro, com algumas exceções na Europa, Ásia e América Latina. A Cisco está expandindo constantemente suas áreas de alcance. Além disso, a ferramenta da Matriz de Disponibilidade do Serviço

da Cisco (SAM - Service Availability Matrix) pode ser usada de forma eficiente para verificar a disponibilidade de serviços no mundo inteiro. Esta ferramenta inclui informação sobre o suporte SMARTnet da Cisco, SP Base e programas SmartSpares. Você encontrará maiores informações em: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Q. Onde eu posso encontrar mais informações sobre os serviços da Cisco?

A. Para mais informações sobre os serviços da Cisco, acesse <http://www.cisco.com/go/supportservices> (Os parceiros devem inscrever-se na nossa página para obter mais informações)



Escritório Central

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
São José, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Fone:408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Escritório na Europa

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdã
Holanda
www-europe.cisco.com
Fone:31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Escritório na América

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
São José, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Fone:408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Escritório na Ásia

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

A Cisco Systems tem mais de 200 escritórios nos seguintes regiões e países. Os endereços, números de telefone e fax podem ser encontrados no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China PRC • Colômbia • Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, UAE • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos • Filipinas • Finlândia • França • Grécia • Hong Kong SAR • Holanda • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo • Malásia • México • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Polônia • Portugal • Porto Rico • República Tcheca • Reino Unido • Romênia • Rússia • Singapura • Suécia • Suíça • Tailândia • Taiwan • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietnã • Zimbábue

Conteúdo protegido por direitos autorais © 1992–2006 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Cisco, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou marcas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas filiadas nos Estados Unidos da América e em outros países. Todas as outras marcas mencionadas neste documento ou na página da web são propriedade de seus respectivos donos. O uso da palavra parceiro não implica necessariamente uma relação de sociedade ou de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0601R)
Impresso nos EUA

C67-338312-00 03/06