

Compreender os contratos de firewall seguro pró-ativo

Introdução

Este documento descreve o programa de engagements de firewall seguro pró-ativo.

Informações de Apoio

A gravidade dos problemas potenciais foi atribuída a eles, o que é um indicador de prioridade de remediação. O que descobrimos, no entanto, é que mesmo os problemas mais graves tendem a ser deixados no lugar se não houver nenhum problema percebido.

Este programa tem como objetivo destacar questões que foram vistas em cascata em questões maiores para que possam ser abordadas no início. Ele faz isso monitorando um subconjunto de problemas em potencial e os sinaliza por meio de uma Solicitação de serviço proativa com a documentação relevante das próximas etapas para resolver.

Monitorando canais

Através do Cisco Support Diagnostics

O Cisco Support Diagnostics permite que a Cisco colete informações essenciais de seus dispositivos para proporcionar uma experiência de suporte aprimorada. A Cisco coleta periodicamente dados de configuração e integridade operacional de seus dispositivos, processa esses dados usando um sistema automatizado de detecção de problemas e o notifica proativamente sobre problemas.

Quando um problema supervisionado é detectado, um SR Pró-ativo é arquivado em seu nome com os problemas encontrados e as próximas etapas para resolvê-los.

Offline via soluções de problemas anexadas aos SRs

Se você abriu um TAC SR de firewall seguro e anexou uma solução de problemas relevante, a solução de problemas foi analisada novamente em busca de problemas conhecidos. Se for encontrada uma condição de observação excessiva, uma SR Pró-ativa será aberta em seu nome com os problemas encontrados e as próximas etapas para resolvê-los.

Desabilitar Criação de Solicitação de Serviço Pró-ativa

Para desabilitar a criação de Solicitações de Serviço Pró-ativas associadas a esse programa, você pode desabilitar a opção Cisco Support Diagnostics.

[Ativar/Desativar o Cisco Support Diagnostics](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.