



## Serviço Cisco SMARTnet

Resolva os problemas de rede rapidamente com acesso direto, a qualquer momento, aos especialistas da Cisco bem como a reposição de hardware que se adapte às suas necessidades.

### **Quando minutos são importantes, dependa do Serviço Cisco SMARTnet para Resolver**

Como as redes evoluem e processos de negócios, sistemas e serviços são adicionados, as consequências de rede fora do ar aumentam dramaticamente. Quando o problema ocorre que posa interromper a continuidade do negócio, os departamentos de TI estão sob intensa pressão para resolver o problema tão rápido quanto possível antes que ela possa afetar o negócio. O Serviço Cisco® SMARTnet® facilita a resolução rápida do problema e melhora a eficiência operacional através da combinação da assistência de especialista na análise de defeitos, ferramentas online e opções flexíveis para cobertura de dispositivos. Você experimenta os benefícios de uma maior disponibilidade da rede enquanto reduz os custos operacionais.

### **O Valor do Suporte Cisco**

“Nós temos contratos de manutenção com múltiplos fornecedores e a Cisco é a mais responsiva entre todos. Quando nós temos um problema na rede, nós contamos com o tempo de 4 horas como resposta deles para termos o problema resolvido.”

— Thuan Nguyen, Diretor de Tecnologia da Informação da Kent School District

### **Mexa-se Rapidamente com o Acesso a Qualquer Momento aos Especialistas e Recursos da Cisco**

O Serviço Cisco SMARTnet é um serviço de suporte técnico premiado que dá à sua equipe de TI acesso direto aos engenheiros do Centro de Assistência Técnica (TAC) e aos recursos do portal Cisco.com. Você recebe uma rápida resposta de um especialista e uma responsabilidade dedicada ao seu caso que você necessita para resolver problemas críticos da sua rede.

O Serviço Cisco SMARTnet fornece o seguinte suporte no nível dos dispositivos:

- Acesso global 24 horas por dia, 365 dias ao ano a engenheiros especializados através do TAC da Cisco
- Acesso a qualquer momento a uma extensa base de conhecimentos, recursos e ferramentas, de forma online, através do portal Cisco.com
- Opções de reposição de hardware incluindo 2-horas, 4-horas, Dia Útil Seguinte (NDB), reposição avançada, bem como Retorno para Reparo (RFR)
- Atualizações contínuas do software do sistema operacional, incluindo versões tanto de pequena importância quanto os principais desde que esteja dentro do “feature set” licenciado

- Diagnósticos proativos e alertas em tempo real em dispositivos selecionados com o Smart Call Home

Adicionalmente, o Serviço Cisco SMARTnet Onsite é uma opção que fornece um engenheiro de campo para instalar as peças de reposição na sua localidade e ajudar a assegurar que a sua rede opera nos mais altos níveis.

#### Fatos Sobre os Engenheiros do TAC

- Milhares de especialistas em rede com certificações especializadas
- Mais de 500 engenheiros com certificação CCIE®
- Em média possuem experiência de mais de 5 anos em suporte técnico
- Graduados em Ciência da Computação/Engenharia Elétrica

“Cisco Smart Call Home me permitiu consertar um problema em cerca de uma hora que teria tipicamente tomado 2 dias de um elemento da minha equipe para analisar e resolver o defeito.”

— Mike DeDecker, CCIE Warner Pacific Insurance Services

Ao invés de adquirir atualizações de software OS individualmente, um contrato de suporte economiza seu tempo e dinheiro, cobrindo o custo das atualizações, incluindo tanto as versões de pequena importância quanto as principais dentro de seu “feature set” licenciado.

### Conecte-se Diretamente aos Especialistas em Rede da Cisco

Quando um problema na rede está afetando os sistemas críticos para o negócio, você quer ter um rápido acesso aos especialistas na tecnologia com experiência em diagnosticar problemas bastante complexos. O Serviço Cisco SMARTnet conecta você diretamente ao TAC da Cisco, onde são encontrados profissionais certificados em uma ampla gama de tecnologias Cisco básicas e avançadas. O TAC da Cisco emprega um sofisticado sistema que automaticamente direciona a sua solicitação de serviço para a apropriada equipe da tecnologia e automaticamente escala o seu caso para o próximo nível de suporte caso ele não seja resolvido dentro do específico período de tempo.

O TAC da Cisco está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano em todo o mundo com suporte disponível nos idiomas locais. Se por acaso o engenheiro do TAC designado para resolver seu caso mudar por alguma razão antes que a sua solicitação de serviço esteja resolvida, uma passagem do caso para outro engenheiro é completada entre todas as partes para fornecer a continuidade do serviço até a sua resolução. Você pode interagir com os engenheiros do TAC de forma que seja mais conveniente e útil para você, incluindo email, telefone, colaboração via web e mesmo uma discussão usando o Cisco WebEx®, meio colaborativo estado-da-arte. Bate papos ao vivo estão prontos para ajudá-lo através da submissão de uma solicitação de serviço. Colaboração via vídeo online é a perfeita opção para uma sessão de análise de defeitos.

Para confirmar a ação correta de reparo, os engenheiros da Cisco podem testar soluções em um ambiente de laboratório que simula a sua rede. Esses laboratórios de simulação são equipados com dispositivos da Cisco e soluções tecnológicas de tal forma que um engenheiro pode com toda a precisão espelhar uma configuração de TI do cliente para ter a certeza que a solução proposta resolverá o seu problema. O envolvimento do TAC da Cisco no objetivo de cada engenheiro da Cisco, é para usar os melhores recursos disponíveis para resolver seus problemas e dar poder à sua equipe através da transferência de conhecimento ativa.

### Ganhe Discernimento Importante com Diagnóstico Embutido

Com a característica Smart Call Home do Serviço Cisco SMARTnet, você obtém diagnósticos proativos e alertas em tempo real nos dispositivos do núcleo da rede para ajudá-lo a identificar e resolver problemas mesmo mais rapidamente, conservando o tempo valioso da sua equipe melhorando a disponibilidade da rede. O Smart Call Home está disponível nos dispositivos capacitados para “call home”, tais como os switches Cisco Catalyst® 6500 Series. Dispositivos equipados com a tecnologia “call home” continuamente monitora sua própria saúde e automaticamente notifica você de potenciais problemas usando transmissões criptografadas e autenticadas. Se aparece um problema sério, o Smart Call Home

automaticamente gera uma solicitação de serviço com o TAC da Cisco que é direcionada para a equipe correta para o seu problema particular. A Cisco está adicionando a tecnologia “call home” a muitos de seus produtos atuais e aos novos daqui em diante. Visite o site [www.cisco.com/go/smartcall](http://www.cisco.com/go/smartcall) para ver a mais recente lista dos produtos Cisco com a tecnologia “call home” habilitada.

#### Extraia mais Valor da sua Rede com as Atualizações Online do Software OS

Proteja seu investimento e estenda a vida da sua rede com acesso online a qualquer momento às últimas atualizações do software do sistema operacional dentro do seu “feature set” licenciado. Ao invés de adquirir atualizações de software OS individualmente, um contrato de suporte economiza tempo e dinheiro cobrindo o custo das atualizações de menor importância e as principais, dentro do seu “feature set” licenciado. Essas atualizações melhoram o seu equipamento existente com as últimas características tais como segurança avançada, atendimento às regulamentações e maior capacidade da rede, potencialmente adicionando anos de serviço e desempenho melhorado para a sua rede.

O serviço Cisco SMARTnet inclui um Consultor de Software personalizado, disponível através do portal da web Cisco.com, para mantê-lo informado sobre quais as novas versões de software estão disponíveis para os seus dispositivos Cisco. Usuários baixam milhões de cópias do sistema operacional e softwares aplicativos todo mês. Entretanto, somente usuários da Cisco com contratos de suporte são autorizados a acessar as ferramentas relacionadas com os softwares no portal Cisco.com para ajudar a identificar as mais recentes versões do OS e aplicativos para seu equipamento, análise de bugs de software e migrar para as mais atuais características do software.

As novas características do OS torna capaz uma maior capacidade da rede, segurança avançada, atendimento às regulamentações bem como uma melhor interoperabilidade.

Adicionalmente, um maior valor de negócio é atingido através de melhorias inovativas da tecnologia que fornece maior produtividade ao negócio e satisfação do cliente. Com o software atualizado, o seu negócio será estabilizado para tirar vantagem da inovação da nova tecnologia, obter um maior retorno do investimento e redução do custo de propriedade enquanto se mantendo competitiva na economia global dos dias de hoje.

#### Conte com a Peça Certa, Quando e Onde Você Necessitá-la

Quando você depende de fácil acesso a peças críticas para o negócio, o Serviço\_Cisco SMARTnet lhe atende. Escolha uma dentre uma variedade de opções de reposição de peças, incluindo opções premium tais como reposição em duas horas e reposição onsite de peças e instalação. Você pode selecionar a cobertura na base de dispositivo a dispositivo, de tal forma que você obtenha uma cobertura flexível que você necessita.

Todas as opções incluem a qualquer hora, acesso global ao TAC da Cisco e aos recursos premiados disponíveis através do portal Cisco.com. Adicionalmente, você tem flexibilidade na escolha da cobertura que você quer na base de dispositivo a dispositivo. As opções do Serviço Cisco SMARTnet são mostradas na Tabela 1.

A entrega de peças fundamentais no âmbito global, é viabilizada pela cadeia de suprimentos de serviços da Cisco, uma rede de mais de 900 depósitos de peças sobressalentes por todo o

“Eu adoro o TAC. Eu acho  
ê é brilhante. Nós somos  
um empresa global e  
viajamos para diferentes  
países para fins de redes.  
Para sermos capazes de  
atingir engenheiros  
competentes a qualquer  
hora do dia, onde quer  
que eu esteja, é um  
serviço brilhante e eu  
valorizo cada centavo da  
manutenção que eu  
pago.”

— Thys Coetzee, Diretor de  
Tecnologia da Informação da ZinPro,  
Performance Minerals

mundo gerenciada por um sofisticado estoque global que automatiza o processo de estocagem no mundo todo..A Cisco está constantemente ajustando os estoques regionais de tal forma que os sobressalentes estão disponíveis onde e quando você necessitá-las.

### **Mais que Garantia**

Companhias às vezes pensam na garantia como uma defesa adequada contra os problemas dos produtos. O Serviço Cisco SMARTnet vai muito além de uma simples garantia baseada em ma política de reposição (veja Tabela 1). O Serviço Cisco SMARTnet fornece o suporte à análise de feitos, opções de reposição de hardware e extensa auto-ajuda e transferência de conhecimento para dar poder à sua equipe de operações e suporte. Uma garantia somente oferece reposição demorada de hardware durante a duração da garantia.

Tabela 1. Serviço Cisco SMARTnet Características e Opções

	Equipamento Coberto	Duração	Opções de Reposição de Hardware <sup>1</sup>	Atualizações do Sistema Operacional Cisco	Suporte do Cisco TAC	Opção de Engenheiro Onsite	Acesso Registrado ao Cisco.com	Smart Services - Diagnósticos e Alertas
Services Cisco SMARTnet/ Cisco SMARTnet Onsite	Todos	Contratos Renováveis	Reposição Avançada: • 24x7x2 horas • 24x7x4 horas • 8x5x4 horas • 8x5xNBD Outro: • RFR <sub>2</sub>	Sim, atualizações contínuas dentro de um mesmo "feature set"	Sim	Somente com a opção onsite	Sim, 24x7 acesso total	Sim
Garantia Cisco	Todo	Hardware padrão: 90 dias (produtos específicos 1 ano/limitado a vida útil) <sup>4</sup> Software padrão: 90 dias <sup>4</sup>	Reposição Avançada (10 dias) <sup>3</sup>	Não	Não	Não	Não	Não

1 A reposição avançada de hardware está disponível em várias combinações de níveis de serviço. Por exemplo, 8x5xNBD indica que engenheiro de suporte técnico está disponível 24x7 e a reposição avançada de hardware está disponível 8 horas por dia (entregando a peça de reposição durante o horário comercial normal somente), 5 dias por semana com entrega no próximo dia útil.

2 Retorno para Reparo somente para produtos selecionados de vídeo.

3 Algumas exceções a equipamentos devem ser aplicadas, consulte os representantes de vendas de serviços para mais detalhes.

4 Produtos para rede óptica oferecem uma garantia limitada de 5 anos com 15 dias de retorno para reposição pela fábrica e 1 ano de garantia limitada do software. Esta garantia somente se aplica aos produtos da Cisco.

5 A garantia assegura somente que a mídia de software são livres de defeitos e o software substancialmente está de acordo conforme suas especificações publicadas.

### Especialidade Cisco Online sob Demanda

Melhorando a eficiência operacional em um continuo interesse para os departamentos de TI. O site de suporte da Cisco inclui extensos Recursos que são projetados para por as mais atualizadas informações técnicas e Recursos em sua mãos e para a sua equipe usar a qualquer dia quando necessitar. Os clientes da Cisco com contratos de suporte têm acesso autorizado aos recursos técnicos altamente valiosos e um crescente número de páginas personalizadas para criar um caminho acelerado para a resolução do problema. Usando as ferramentas automatizadas e o conteúdo personalizado no seu ambiente de rede, você mesmo pode rapidamente resolver muitos problemas de forma online.

Os recursos de suporte técnico de auto-ajuda disponíveis no portal Cisco.com, através do seu contrato de Serviço Cisco SMARTnet, fornece a você acesso aos especialistas da Cisco a qualquer dia e a qualquer hora. Com as ferramentas automatizadas de análise de defeitos, a sua equipe interna de TI pode rapidamente resolver muitos problemas de forma online, economizando significativa quantidade de tempo, esforço e custos operacionais.

A Tabela 2 resume a experiência com suporte da Cisco.

Tabela 2. Experiência de Suporte Cisco

Recursos	Características e Benefícios
----------	------------------------------

#### Estatísticas do Site de Suporte Cisco.com

- Oitenta e cinco por cento dos participantes da pesquisa afirmam que o site de suporte da Cisco os ajudou a resolver problemas de rede, comparando-se com 29 por cento da média da indústria \*
- Mais de 24 milhões de visitas a páginas por mês
- 2,8 milhões de downloads de software por mês

\*2008 Walker survey

Meu Suporte Técnico	Portal web personalizado permite a você encontrar novas versões de software releases, relatórios de bug e reparos, e ferramentas de análise de defeitos customizadas para a sua rede.
Ferramentas Automatizadas	<p>Obtenha acesso instantâneo às ferramentas de análise de defeitos e configurações, base de conhecimento, atualizações de software e outros conteúdos personalizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Downloads de Software</li> <li>• Consultor de Software</li> <li>• Kits de ferramentas para correção de bugs</li> <li>• Coletânea de casos do TAC</li> <li>• Decodificador de Mensagens de Erro</li> <li>• Ferramenta de procura de Comandos</li> <li>• Interpretador de Relatórios de Saídas</li> </ul>
Acesso a Documentos	<p>Acesso a mais de 90.000 documentos técnicos para a Cisco, equipamentos de terceiros e aplicativos, incluindo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação de Software</li> <li>• Vídeos Técnicos sob demanda</li> <li>• Webcasts e podcasts</li> <li>• White papers</li> <li>• Consultores sobre Segurança</li> </ul>
Ferramenta de Gerenciamento online de Solicitação de Serviço	Submeta e acompanhe de forma online as suas solicitações de serviços bem como veja o histórico dos seus casos no TAC e respectivas notas de resoluções.
Comunidade Global NetPro	<p>Forum de discussões online para compartilhar questões, sugestões e informações com outros profissionais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forums de profissionais de rede</li> <li>• Seminários ao vivo via web (webinars) e podcasts</li> <li>• Eventos (sala de bate-papos) Pergunte ao Especialista</li> </ul>
Suporte wiki	<p>Colabore, crie e acesse as mais recentes tecnologias participando da dinâmica base de conhecimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combina contribuição de usuários, especialistas da Cisco, documentação e ferramentas</li> <li>• Compartilhe as melhores práticas, dicas técnicas e metodologias</li> </ul>
Boletins sobre Serviços Técnicos da Cisco	Subscreva os boletins mensais sobre alertas para novas ferramentas, recursos e dicas exclusivas sobre redes.

### Serviço que Evolui de Acordo com as Necessidades do Seu Negócio

A Cisco fornece capacidades de serviço da líder da indústria e processos que continuamente crescem e evoluem para encontrar os requisitos de mudanças dos clientes. A sua avaliação, juntamente com as de outros clientes, é conduzida através de um processo único que promove produtos, serviços e melhorias nos processos. A Cisco é comprometida com a entrega de uma

excepcional experiência em serviços que é flexível o bastante para satisfazer suas necessidades hoje e no futuro.

**Serviço Premiado**

Com a Cisco você obtém serviço e suporte que consistentemente ganha prêmios ano após ano. As certificações e os prêmios mostrados na Figura 1 ilustram como a Cisco continuamente estabelece padrões quando vem suportar o desempenho e valor aos nosso clientes. Visite [www.cisco.com/go/serviceawards](http://www.cisco.com/go/serviceawards) para encontrar mais sobre o reconhecimento da indústria que a Cisco recebeu pela alta qualidade do desempenho em suporte, suporte baseado na web e certificações de engenheiros..

**Informação sobre Colocação de Pedidos**

O Serviço Cisco SMARTnet pode ser adquirido através do seu representante de conta local da Cisco ou através de um parceiro certificado. Você pode encontrar um parceiro certificado Cisco na sua área pesquisando o localizador de parceiro em [www.cisco.com/go/partnerlocator](http://www.cisco.com/go/partnerlocator).

**Por que Serviços Cisco**

Os Serviços Cisco fazem com que redes, aplicativos e pessoas que os usem trabalhem melhor de forma unida. Hoje em dia, a rede é uma plataforma estratégica em um mundo que demanda melhor integração entre pessoa, informação e idéias. A rede trabalha melhor quando serviços, juntamente com produtos, criam soluções alinhadas com as necessidades de negócios e oportunidades.

**Figura 1. Serviço de Alta Qualidade Reconhecido pela Indústria**

Prêmios	
	<p>2009 STAR Award for Best Practices em 2009, a Cisco foi apresentada com dois STAR Awards for Best Practices. Esses prêmios por melhores práticas reconhece companhias pelo desenvolvimento, implementação e benchmarking da maioria dos processos inovativos e eficientes para serviço e entrega de suporte.</p> <p>A Cisco foi premiada em ambas as categorias. A Categoria Best Online Community por altas taxas de participação junto a clientes e parceiros utilizando forums de discussões e wikis, e a Categoria Best Online Support, pelas tecnologias da Cisco baseadas na web e processos de Base de Conhecimento que fornece experiências efetivas e personalizadas, de suporte do tipo auto-ajuda a clientes. Desde 1989, a Cisco tem sido reconhecida com numerosos prêmios SSPA STAR Awards por ambas Melhores Práticas e Excelência em Serviço. A Cisco foi introduzida no SSPA Hall of Fame em 2007.</p>
	<p>A Cisco recebeu as mais altas taxas do VARBusiness Annual Report Card em “suporte pós-vendas” e “qualidade técnica do suporte” em áreas de Appliances para Segurança, Software de Segurança e VoiP em seus VARBusiness Annual Report Card em 2006.</p>

	<p>A ASP 2008 Ten Best Web Support Sites e Web Support “Hall of Fame”, a Association of Support Professionals (ASP) declarou o website de Suporte Técnico da Cisco e Documentação um vencedor da competição anual “Ten Best Web Support Sites”, uma prestigioso prêmio que demonstra excelência em serviços e suporte online.</p>
	<p>2008–2009 Best International Web Support Sites AwardThe Localization Industry Standards Association (LISA) Association of Support Professionals (ASP) reconheceu as edições dos websites de suporte Cisco em Japonês, Português, Russo e Espanhol,entre os 2008/2009 Best International Web Support Sites. Este prêmio honra companhias que excedem no que diz respeito ao fornecimento em linguagem local, websites de suporte aos seus clientes internacionais.</p>

A inigualável abordagem do Cisco Lifecycle para serviços define as atividades requisitadas em cada fase do ciclo de vida da rede para ajudar a assegurar a excelência em serviços. Com a metodologia de suporte colaborativo que junta as forças da Cisco, a especialidade em rede dos nossos parceiros e dos nossos clientes, nós atingimos os melhores resultados..A Figura 2 mostra as fases do ciclo de vida.

### **Figura 2. Fases do Ciclo de Vida**

#### **Para mais Informações**

Para mais informações sobre o serviço Cisco SMARTnet, visite [www.cisco.com/go/smartnet](http://www.cisco.com/go/smartnet) ou contate o seu representante de conta local.

Para mais informações sobre outros tipos de Serviços Cisco para manter e otimizar a sua rede, incluindo serviços sobre alguma tecnologia específica e gerenciamento remoto, visite [www.cisco.com/go/supportservices](http://www.cisco.com/go/supportservices).

Para uma lista completa de serviços técnicos disponíveis para os seus produtos e aplicativos da Cisco, visite nossa ferramenta Service Finder (Localizador de Serviço) em [www.cisco-servicefinder.com](http://www.cisco-servicefinder.com).