



CLIENTES P&R

SERVIÇO CISCO PARA O SISTEMA DE PREVENÇÃO DE INTRUSOS

Uma infra-estrutura de redes segura é importante para o êxito do seu negócio.

RESUMO DE SERVIÇOS

Sem a proteção correta, a sua rede estará vulnerável a vírus, worms, ataques aos sistemas de serviço (DoS) e outras ameaças internas e externas que podem prejudicar o desempenho do seu negócio, comprometer a integridade e privacidade de informações importantes, ou até interromper completamente o seu negócio. O desafio é empregar uma solução de segurança para bloquear de forma ativa este tráfego prejudicial à rede, mas simultaneamente permitindo fluir o tráfego normal autorizado para que os usuários possam acessar sua informação e aplicações sem nenhum tipo de problema.

O Serviço Cisco® para o Sistema de Prevenção de Intrusos (Serviços Cisco para IPS) fornece um suporte essencial e contínuo para as Soluções IPS da Cisco e permite que os produtos IPS da Cisco e os arquivos utilizados para proteger a sua rede permaneçam atualizados. As Soluções IPS da Cisco e os Serviços Cisco para IPS fazem parte da Rede de Defesa da Cisco, a qual pode responder de forma ativa à qualquer ameaça.

O Serviço Cisco para IPS entrega informação rapidamente, com atualizações únicas de arquivos e um amplo serviço de suporte para manter suas soluções IPS da Cisco atualizadas sobre as últimas ameaças e identificar o tráfego prejudicial aos negócios de forma precisa, classificando e eliminando estas ameaças no mesmo instante.

GERAL

P. Quais as funções da solução de segurança integrada da Cisco?

R. A equipe de operações de segurança de rede tem a obrigação de garantir a circulação livre de informação autorizada pela rede e ao mesmo tempo proteger a integridade da informação confidencial. As soluções de segurança integrada da Cisco ajudam o IT e os membros de segurança a superar este desafio introduzindo elementos de segurança na infra-estrutura da rede, nas plataformas de segurança e nas aplicações, e também protegendo os computadores privados e seus servidores.

As soluções de segurança integrada da Cisco oferecem uma grande variedade de defesas para redes que cobrem as necessidades de segurança e de operações (SecOps) e protege os operadores de rede (NetOps).

P. O que é o sistema de detecção de intrusos (IDS) ou o sistema de prevenção de intrusos (IPS)?

R. O sistema de detecção de intrusos da Cisco (IDS) é uma tecnologia usada para detectar tráfego duvidoso na rede ou algum comportamento suspeito. O sistema de prevenção de intrusos (IPSs) evoluiu do IDSs e, além de detectar, também evita ações maliciosas na rede.

Os produtos da Cisco que utilizam as funções IPS, como uma aplicação IPS, Roteadores ou Catalyst, são instalados em pontos críticos na rede para analisar o tráfego em tempo real. Eles detectam erros e abusos na rede com um “arquivo de assinatura.” Quando o sistema detecta atividade não autorizada, ele pode terminar uma conexão específica automaticamente, bloqueando-a permanentemente. Depois registra o incidente e envia um alarme ao administrador.

P. O que é uma assinatura?

R. Da mesma forma que uma impressão digital, a assinatura identifica um vírus específico, worm, erros de protocolo ou movimentos suspeitos.

P. O que é um arquivo de assinatura?

R. O arquivo de assinatura é um pacote de assinaturas de rede criados como uma atualização das assinaturas que já existem nos produtos da Cisco com funções IPS ou IDS. Estas assinaturas são usadas pelas soluções IPS ou IDS para comparar o tráfego de rede com outros modelos dentro da biblioteca de arquivos de assinatura. O IPS/IDS utiliza esta comparação para detectar tráfego de rede não autorizado ou suspeito. Quando a solução IPS estiver instalada, o arquivo de assinatura servirá de base de dados, a qual serve para detectar qualquer movimento suspeito.

P. O que é a atualização de arquivos de assinatura?

R. A Cisco Systems® investiga e cria continuamente assinaturas para novas ameaças e movimentos suspeitos assim que são descobertos, e publica assinaturas novas constantemente. A atualização de arquivos de assinatura simplesmente significa substituir o arquivo de assinatura mais recente com outro ainda mais novo, encontrado na Cisco.com. Cada atualização inclui novas assinaturas e todas as versões anteriores da mesma. Por exemplo, o arquivo de assinatura 124 inclui todos os arquivos de assinatura 123, mais os arquivos de assinaturas criados para as ameaças que surgiram depois da sua data de criação. Quando um novo arquivo de assinatura está disponível, a Cisco notifica seus clientes.

P. O que é o Serviço Cisco para IPS?

R. O Serviço Cisco para IPS é parte da Porta-fólio de Serviços de Suporte Técnico da Cisco, o qual combina os produtos da Cisco SMARTnet® com atualizações de arquivos de assinatura, para que os clientes possam saber quando os arquivos estão disponíveis e possam receber o suporte e os produtos de soluções para IPS corretos durante toda a vida útil do programa.

P. O que está incluído nos Serviços da Cisco para IPS?

R. Os Serviços da Cisco para IPS incluem:

- Notificação de disponibilidade da atualização dos arquivos de assinatura (tem que estar registrado no Aviso Ativo de Atualizações).
- Acesso à biblioteca de arquivos de assinatura e suas atualizações para cada solução IPS registrada na Cisco.
- Suporte para softwares de sistemas operacionais autorizados para cada solução IPS registrada na Cisco; as atualizações de software incluem manutenção e todos os novos lançamentos.
- Acesso ao Centro de Assistência Técnica da Cisco (TAC) durante as 24 horas do dia e os 7 dias da semana.
- Acesso registrado à Cisco.com e toda sua informação técnica online, base de dados de conhecimentos de segurança, e ferramentas de gerenciamento de pedidos de serviço.
- Reposição avançada de hardware, dependendo da sua necessidade e da cobertura escolhida:
 - 24 x 7 x 4 — *Reposição avançada de peças, com ou sem um engenheiro de campo, são entregues quatro (4) horas depois de determinar se é realmente necessário substituí-la. 24 horas por dia, 7 dias por semana.*
 - 8 x 5 x 4 — *Reposição avançada de peças, com ou sem um engenheiro de campo, são entregues quatro (4) horas depois de determinar se é realmente necessário substituí-la. Trabalham entre as 9 e 17 horas (horário local) e entregam no mesmo dia, contanto que a ligação e o diagnóstico e determinação de substituir a peça sejam feitos antes das 13 horas (horário local). Para os pedidos realizados depois das 13 horas (horário local), a Cisco entregará a peça de reposição avançada na manhã do próximo dia útil.*
 - *Próximo dia útil (NBD)* — *Reposição avançada de peças, com ou sem um engenheiro de campo, são entregues no próximo dia útil entre as 9 e 17 horas (horário local), contanto que o pedido seja feito antes das 15 horas (horário local).*

P. Por que comprar os Serviços da Cisco para suporte IPS?

R. A proteção da sua rede está diretamente relacionada ao tipo de arquivos de assinatura utilizado. Os Serviços da Cisco para IPS alertam de forma ativa quando houver um novo arquivo de assinatura disponível. Este serviço ajuda a manter a sua atenção nos negócios para:

- *Aumentar a produtividade dos negócios* reduzindo as interrupções de atividades, ferramentas, aplicações e processos.
- *Aumenta a qualidade de serviço* detectando e evitando de forma ativa e precisa as ameaças de segurança.
- *Protege seu investimento na rede* reduzindo os gastos de operações, com os custos de propriedade mais baixos do mercado (TCO).
- *Preserva a integridade e privacidade* dos negócios mais sensíveis, empregados, e informação sobre os clientes, protegendo sua rede dos intrusos.

P. Quais são os benefícios dos Serviços da Cisco para IPS?

R. Os Serviços da Cisco para IPS ajudam a manter sua atenção nos negócios para que você possa:

- Garantir a segurança da rede e maximizar sua disponibilidade, confiança e estabilidade.
- Reduzir o custo total de propriedade usando especialistas em segurança, conhecimentos e disponibilidade da Cisco.
- Aumentar o retorno de investimento (ROI) com acesso ao sistema de operações da Cisco para atualizar softwares.
- Acelerar o processo de reparos com as peças corretas no momento correto.
- Gerenciar melhor o uso do limitado recurso de especialistas internos em todas as localidades.
- Melhorar a produtividade e o retorno por cada empregado, fornecendo acesso direto à ferramentas e documentos de suporte técnico que podem aumentar sua auto-suficiência e conhecimento tecnológico.

P. Os Serviços da Cisco para IPS não afetam significativamente as minhas iniciativas de negócio. É somente um seguro para corrigir problemas?

R. Somente um pequeno número de pedidos de serviço está relacionado com falhas e defeitos. A maioria dos pedidos de serviço está relacionada com a complexa operação de redes e assuntos de gerenciamento como:

- Configuração avançada de softwares.
- Perguntas sobre operações e atualizações.
- Informação sobre suporte técnico de hardware e software.

Outro fator muito importante, as notificações de disponibilidade das atualizações dos arquivos de assinatura dos Serviços da Cisco para IPS.

P. A cobertura da Cisco SMARTnet estará disponível para as aplicações IPS, módulos roteadores IPS e módulos de serviço Catalyst?

R. Não. Os Serviços da Cisco para IPS substituem a cobertura SMARTnet para aplicações IPS, módulos de comutação IPS, e módulos roteadores IPS. O suporte Cisco SMARTnet foi criado para proteger a maioria dos produtos de rede que devem operar com excelente desempenho. O suporte Cisco SMARTnet não inclui todos os componentes de serviço que asseguram um excelente desempenho das aplicações IPS, módulos de comutação IPS, ou módulos roteadores IPS.

Já que o Serviço da Cisco para IPS substituirá o suporte Cisco SMARTnet para as aplicações IPS, módulos de comutação IPS, e módulos roteadores IPS, você não poderá mais comprar o Cisco SMARTnet para estes produtos.

P. A cobertura da Cisco SMARTnet continuará disponível para os roteadores que integram a funcionalidade IPS em IOS?

R. Sim. O suporte da Cisco SMARTnet e os Serviços da Cisco para IPS estão disponíveis para os sistemas de operação ativos de roteadores com funcionalidade integrada IPS. Se você ativou a funcionalidade IPS no IOS ou utiliza os módulos roteadores IPS, os serviços da Cisco para IPS fornecerão o serviço apropriado.

P. Como a atualização do software Cisco IDS 4.0 ao novo IPS da Cisco Versão 5.0 impactará os meus produtos IPS/IDS?

R. Aplicações IPS, módulos roteadores IPS, e módulos de serviço Catalyst IPS que trabalham com IPS versão 5.0 ou maior, processarão as atualizações de assinaturas enquanto estiverem com as respectivas licenças. Para conseguir a licença você precisará comprar o contrato de Serviços da Cisco para IPS para cada unidade que funcione com o IPS versão 5. Estes produtos processarão assinaturas enviadas no momento da compra ou do último download de arquivos de assinatura antes do vencimento dos Serviços da Cisco para IPS.

P. A minha solução IPS continuará operando se eu não renovar este serviço?

R. Sim. A sua solução IPS continuará operando, mas processará somente as versões dos arquivos de assinatura comprados antes de vencer o contrato de Serviços da Cisco para IPS.

Cuidado: Atualizar a sua assinatura é importante para aproveitar todas as vantagens. Os produtos com assinaturas velhas não poderão detectar de forma adequada as novas atualizações.

P. Posso realizar um contrato de Serviços da Cisco para IPS ou Cisco SMARTnet para a minha solução IPS?

R. Não. O Serviço da Cisco para IPS é um programa de suporte para as aplicações Cisco IPS/IDS, módulos roteadores IPS, módulos de comutação IPS Catalyst, e IPS integrado em IOS. Para operar, as soluções IPS necessitam serviços similares ao suporte da Cisco SMARTnet, suporte técnico, reposição avançada de peças, acesso à Cisco.com e atualizações de sistemas operacionais. Mas o valor econômico real de um IPS é proteger a rede contra intrusos — proteção que só pode ser encontrada de forma completa na atualização dos arquivos de assinatura.

Como resultado, a Cisco criou este pacote completo para ser entregue de uma só vez, para ajudar a proteger a sua rede, mantendo atualizados todos os seus arquivos de assinatura IPS.

Além disso, os Serviços da Cisco para IPS podem proteger o seu investimento e minimizar os riscos de várias formas:

- Mantém a tecnologia da sua rede atualizada com os últimos programas e softwares.
- Completa a sua organização de suporte de redes e garante a sua disponibilidade de conhecimentos e habilidades necessárias para solucionar rapidamente os problemas com tecnologias inovadoras.
- Consegue acesso à fontes de conhecimento e ferramentas para solucionar rapidamente os problemas.
- Elimina a dificuldade de criar um grande inventário de peças de hardware e de entregar em áreas remotas, com a disponibilidade de reposição de peças em qualquer momento.
- Fornece engenheiros de campo treinados para substituir peças onde for necessário.

As assinaturas atualizadas são muito importantes para conseguir operar de forma eficiente a sua solução IPS, por isso a Cisco oferece os Serviços da Cisco para IPS e suspenderam a venda dos serviços da Cisco SMARTnet para as aplicações IPS, módulos roteadores IPS, e módulos Catalyst IPS. Assim você poderá comprar um pacote de serviços que permitirá proteger o seu investimento e garantir o sucesso do seu negócio.

P. Posso obter as atualizações dos arquivos de assinatura sem o contrato de Serviços da Cisco para IPS?

R. Não. As atualizações dos arquivos de assinatura estão disponíveis somente aos clientes com contrato de Serviços da Cisco para IPS. Cada solução IPS deve ter o seu respectivo contrato.

P. Qual o serviço da Cisco que oferece a atualização de arquivos de assinatura?

R. Os Serviços da Cisco para IPS incluem a atualização de arquivos de assinatura, notificação de disponibilidade, acesso registrado à Cisco.com, acesso à Cisco TAC, atualizações de sistemas operacionais e opções de reposição de hardware.

GARANTIA CISCO COMPARADA COM CONTRATO DE SERVIÇO CISCO

P. Tenho direito a atualização de arquivos de assinatura durante o período de garantia de um produto?

R. Não. A garantia Cisco cobre somente os defeitos de hardware ou software. Não inclui atualização de arquivos de assinatura.

P. Se a minha solução IPS já está coberta pela garantia Cisco, porque devo comprar suporte para os Serviços Cisco para IPS durante o período de garantia?

R. Os arquivos de assinatura não estão incluídos na garantia. Os serviços Cisco para IPS oferecem um suporte com maior cobertura do que a garantia Cisco pode oferecer. Para a maioria dos produtos IPS, as garantias Cisco cobrem somente noventa (90) dias, mas os Serviços Cisco para IPS podem ser comprados e renovados anualmente.

Os serviços disponíveis no contrato de Serviços Cisco para IPS que não estão cobertos pela garantia são os seguintes:

- Notificação das atualizações dos arquivos de assinatura que estão na página Cisco.com.
- Reposição rápida de hardware em NBD, opções de envio de 4 horas ou 2 horas, onde estiverem disponíveis
- Suporte técnico contínuo da Cisco TAC.
- As últimas atualizações de software Cisco OS.
- Acesso registrado à Cisco.com.

Tabela 1. Comparação da cobertura de garantia e dos Serviços Cisco para IPS

Características	Garantia	Serviços Cisco para IPS
Notificação de atualizações de arquivos de assinatura	N	S
Atualizações de arquivos de assinatura	N	S
Atualizações de sistemas operacionais	N	S
Acesso registrado à base de informações de segurança da Cisco.com	N	S
Acesso ao suporte técnico	N	S
Opções de reposição avançada de hardware	N	S

Para poder aproveitar todos os benefícios de proteção ao seu investimento oferecidos pelo Serviço Cisco para IPS, é importante comprar o serviço no dia da compra da sua solução IPS da Cisco.

P. Existe alguma garantia de que as assinaturas fornecidas pelo Serviço Cisco para IPS possam evitar todos os tipos de vírus, worms, e outros tipos de intrusos?

R. Não. A Cisco fornece assinaturas que são usadas para detectar vários tipos de ameaças algumas horas depois de identificar o ataque. Não existe nenhuma garantia de que algum produto de segurança, como o IPS da Cisco, possa proteger uma rede contra todos os tipos de ameaça de forma definitiva.

SUPORTE PARA ARQUIVOS DE ASSINATURA

P. Quando recebo um aviso sobre a atualização de arquivos de assinatura?

R. A Cisco e o seu parceiro Trend Micro revisam e investigam todos os tipos de ameaças constantemente. Quando um novo arquivo de assinatura é criado, testado e divulgado, a Cisco avisa através de um e-mail que os arquivos de assinatura já estão disponíveis. Este aviso inclui um endereço URL para realizar o download dos arquivos de assinatura corretos. Para receber estes avisos, visite o Centro de Avisos IPS em <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl> e escolha “Assinar à notificação ativa de atualizações” ao lado direito da página e complete o formulário de registro em linha.

P. Qual a frequência dos avisos de atualizações de arquivos de assinatura?

R. Geralmente a Cisco publica os avisos de atualização dos arquivos de assinaturas de baixa prioridade a cada duas semanas. Mas, dependendo da gravidade da ameaça, a Cisco poderá lançar os arquivos de assinatura algumas horas depois de identificar a ameaça.

P. Por que atualizar os arquivos de assinatura é tão importante?

R. O nível dos ataques à segurança das redes está cada vez maior e causam maiores danos. Houve uma quantidade de alertas de vírus de 6.6 vezes maior no primeiro trimestre de 2004 que no primeiro trimestre de 2003. Ao mesmo tempo, as vítimas destes ataques e o nível de prejuízo que eles criaram cresceram e deixaram de afetar somente os computadores pessoais para atacar as redes regionais e infra-estruturas globais. Além disso, estes ataques estão ocorrendo com maior frequência e espalhando-se com mais rapidez.

Todos estes fatores juntos demonstram que as ameaças estão cada vez mais eficientes e podem comprometer as redes. As redes que utilizam os últimos arquivos de assinaturas estão mais protegidas contra estes problemas.

P. Qual a diferença entre este serviço e a cobertura da Cisco SMARTnet?

R. O Serviço Cisco para IPS tem mais um componente de prevenção. Ele combina os produtos da Cisco SMARTnet com a notificação e disponibilidade das assinaturas e políticas para as soluções IPS.

P. Por que a informação dos números de série de cada contrato de Serviço Cisco para IPS deve ser exata?

R. O direito a serviços da Cisco é baseado na validade do número de série.

Além disso, os clientes que usam as aplicações IPS, módulos roteadores IPS ou módulos de serviço Catalyst IPS da versão 5.0 devem completar em linha o registro dos números de série para que as suas soluções IPS possam processar as atualizações de arquivos de assinatura. O registro valida o número de série para a solução IPS, para confirmar sua existência no contrato. Se o registro falhar por causa de um número de série incorreto ou porque o tipo de contrato não cobre este serviço, você deve entrar em contacto com o seu time de vendas da Cisco ou o seu revendedor da Cisco para receber uma autorização de serviço.

SUPORTE TÉCNICO

P. Como a Cisco.com pode ajudar os clientes a proteger suas redes?

R. Com a Cisco.com você poderá a realizar os pedidos de serviço em linha e resolver os problemas de forma mais rápida, aumentando a sua auto-suficiência e produtividade. Com o acesso à Cisco.com, você poderá aumentar a sua produtividade e utilizar as seguintes ferramentas de suporte de software:

- Software Consultor—Este interface único e conveniente ajuda a responder uma pergunta muito comum, “Qual o software da Cisco IOS® que eu preciso?”
- Software Kit de ferramentas contra “bugs”—Este kit de ferramentas ajuda a tomar decisões informadas sobre qual versão de software você deve usar. Você pode inscrever-se para receber notificações ativas sobre os “bugs”, baseadas no seu perfil de rede, o qual informará sobre os “bugs” que poderão afetar a sua rede.
- Software de Ferramenta interativa para gerenciamento—Esta ferramenta fornece informações sobre “patches” e notificações de erros para ajudar a resolver os problemas de rede de forma eficiente.
- Software de planejamento Cisco IOS—Esta ferramenta ajuda a determinar qual a versão correta de software que você deve usar.
- Ferramenta de alerta de Produtos—Esta ferramenta é usada para criar um perfil de usuário para receber e-mail sobre atualizações, segurança, segurança de redes, e assuntos sobre vendas de produtos específicos da Cisco.

Ferramentas de negócios na internet:

- Estas ferramentas permitem comprar produtos e serviços da Cisco, revisar o estado do seu pedido, e utilizar a ferramenta aperfeiçoada de configuração da Web.

Ferramenta automática para detectar problemas e suporte:

- Coleta de casos da Cisco TAC—Esta ferramenta permite de forma interativa identificar e solucionar problemas comuns de hardware, configuração, e desempenho.

Centro de Software da Cisco:

- O Centro de Software da Cisco é uma biblioteca completa de atualizações de software e de arquivos de assinaturas. Este serviço permite acessar rapidamente e realizar a atualização necessária de forma direta para a sua rede.

Fórum em linha P2P—Este fórum estende o seu acesso à pessoas deste ramo onde você poderá realizar conversas técnicas com engenheiros (muitos deles com certificado CCIE[®]).

SOFTWARE DE SUPORTE PARA SISTEMAS OPERACIONAIS

P. As atualizações de software para sistemas operacionais da Cisco estão incluídos no contrato de Serviços Cisco para IPS?

R. Sim. Para os sistemas operacionais da Cisco, como o IPS da Cisco Versão 5.0 e o IOS da Cisco, todos as atualizações de software licenciados para a sua plataforma fazem parte do programa. As atualizações de Software incluem as ferramentas contra “bugs”, manutenção, e novos lançamentos, todos fazem parte deste programa. Não cobraremos as atualizações que estão na garantia, contanto que o produto ainda esteja coberto pelo Serviço Cisco para IPS.

- Lançamentos maiores (versão ou linha principal)—Para ser incorporado às proteções contra “bugs” anteriores, manutenção e lançamentos anteriores, e várias capacidades novas em um só produto; por exemplo: Lançamento de Software Cisco IOS 12.0 ou 12.0M.
- Lançamentos menores—Lançamento interno da Cisco para os softwares Cisco IOS; ligados aos lançamentos maiores; por exemplo: Lançamento de Software Cisco IOS 12.3 ou 12.3M.
- Lançamento de manutenção—Inclui proteções contra “bugs”; por exemplo: Lançamento de Software Cisco IOS 12.2(16), 12.2(16a), 12.2.16, ou 12.2.16a; também inclui novas características ou lançamentos anteriores; por exemplo: Lançamento de Software Cisco IOS 12.2(8)T, 12.2.(8)T1, 12.2.8T, ou 12.2.8T1.

P. Alguns vendedores oferecem “upgrades” de software. Por que a Cisco oferece “updates” de software com os Serviços Cisco para IPS?

R. É apenas uma diferença de terminologia. A Cisco escolheu o termo “upgrade” para descrever quando um cliente muda de um programa de software para outro mais recente. Os “Lançamentos maiores” de um programa de software são para a Cisco o equivalente a que outros vendedores chamam de “upgrades” de software (um “upgrade” de 2.0 para 3.0, por exemplo).

P. O que é uma atualização de pacote de programas? Isso está incluído nos Serviços Cisco para IPS?

R. Uma atualização de pacote de programas é um lançamento de software com licença e preços diferentes que contêm configurações ou qualidades avançadas com capacidades adicionais. Por exemplo, para realizar uma atualização do “IP” ao “Pacote de Programas IP/Internetwork Packet Exchange” (IPX) ou do “IP-Base” ao “IP- Segurança Avançada” você terá que comprar a atualização. A atualização dos pacotes de programas não faz parte dos Serviços Cisco para IPS.

P. O suporte para os produtos de software de aplicação da Cisco, como o “Telefonia IP” e o “Gerenciador de Redes”, estão incluído nos Serviços Cisco para IPS?

R. Não. A Cisco oferece dois serviços de software de aplicação que funcionam com os produtos de software de aplicação da Cisco, como o “Telefonia IP”, o “Gerenciador de Redes” e o “CiscoWorks VPN/Software de Gerenciamento de Segurança (VMS). Estes dois programas são “Software de Suporte para Aplicações da Cisco” (SAS) e “Software de Suporte para Aplicações da Cisco com Atualizações” (SASU). A Cisco SAS inclui suporte Cisco TAC durante 24 horas, acesso registrado à Cisco.com e atualização de software de aplicação (manutenção e lançamentos menores). A Cisco SASU inclui todos os componentes da Cisco SAS mais acesso aos lançamentos maiores de softwares de aplicação.

P. Os Serviços Cisco para IPS incluem os serviços de instalação de atualizações de software remoto ou local?

R. Não. Os Serviços Cisco para IPS não incluem a instalação de software. Você será o responsável pela instalação do software, ou poderá comprar estes serviços de um Parceiro da Cisco. Mas este serviço permite ligar para a Cisco TAC para pedir ajuda durante este processo.

PREÇOS

P. Os Serviços Cisco para IPS é mais importante que o suporte da Cisco SMARTnet?

R. Os Serviços Cisco para IPS e o suporte Cisco SMARTnet são importantes porque fornecem o nível correto de suporte para cada produto específico.

Todas as soluções IPS, os novos pacotes de Serviços Cisco para IPS e as atualizações de arquivos de assinaturas com as funções padrões da Cisco SMARTnet para assegurar as últimas atualizações, fazem parte deste programa que ajudará a evitar as ameaças da rede e, além disso, fornecerá todos os tipos de suporte para software e hardware.

Os arquivos de assinatura atualizados são muito importantes para proteger a sua rede. A sua habilidade para identificar, prevenir e responder às ameaças de segurança contra a sua rede depende diretamente da entrega rápida de arquivos de assinaturas. Este serviço ajuda a minimizar a invasão de intrusos na sua rede, o que poderia interromper o seu negócio e diminuir a sua produtividade.

P. Estou pensando em comprar cobertura de tempo-e-material (T&M) em vez de comprar um contrato de serviço. O que devo considerar antes de tomar esta decisão?

R. As atualizações de assinatura não estão disponíveis com a cobertura T&M. As assinaturas são atualizadas frequentemente e em algumas ocasiões diariamente. Por isso comprar cada assinatura separadamente custa mais do que comprar o serviço completo. Você também terá que levar em consideração que a sua rede poderá ser comprometida durante o tempo de espera da realização de um pedido. Por estas razões a cobertura T&M pode ser mais cara. Também cada ligação realizada ao serviço de suporte também custa caro, não importa qual o nível de complexidade do problema. Além disso, com o contrato T&M você:

- Será atendido somente quando algum assistente estiver disponível—Clientes com contratos têm prioridade.
- Não terá a segurança de que as peças de reposição estarão disponíveis quando e onde você necessita.
- Não tem direito ao acesso registrado da Cisco.com e das vantagens de download de software, ferramentas em linha, e outras vantagens técnicas que podem ajudar a manter a sua equipe de empregados atualizados e confiantes no seu desempenho.
- Não terá uma proteção segura do seu investimento nem as vantagens de minimizar os riscos que somente os Serviços Cisco para IPS podem oferecer e provavelmente acabará comprando mais serviços do que havia calculado antes, aumentando ainda mais suas despesas.

PROCESSOS E RESPONSABILIDADES

P. Como serei notificado sobre a disponibilidade de assinaturas novas?

R. A Cisco cria automaticamente mensagens de e-mail quando uma nova atualização de arquivos de assinatura está disponível na Cisco.com. De acordo com a política de privacidade da Cisco, você terá que aceitar receber estas notificações e notícias sobre produtos através da sua assinatura do boletim de notificação ativa de atualizações por e-mail da Cisco IPS. Para realizar a sua assinatura, visite <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl>, escolha “Assinar à notificação ativa de atualizações” e complete o formulário de registro em linha.

P. Como realizar o download dos arquivos de assinatura?

R. Realizar o download dos arquivos de assinatura é simples. Primeiro confirme que a solução IPS é válida no contrato de Serviços Cisco para IPS. Depois visite o centro de alertas IPS em <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl> entre em “centro de software” no lado inferior direito da página e clique em “última atualização de assinatura” para o seu produto IPS.

P. Existe algum processo de registro para obter uma licença para a minha solução IPS?

R. O IPS integrado em IOS não requer um registro. As aplicações IPS da Cisco, módulos roteadores IPS e os módulos de serviço Catalyst IPS que funcionam no software IPS Versão 5.0 requerem registro e licença. Para registrar, confirme se a sua solução IPS está válida no contrato de Serviços Cisco para IPS, depois visite a página de licenças da Cisco em: <http://www.cisco.com/go/license>.

P. Como posso obter as atualizações de software de sistemas de operação da Cisco para as soluções IPS?

R. Para encontrar as últimas atualizações de sistemas operacionais para as aplicações IPS, módulos roteadores IPS, módulos de serviço Catalyst IPS, ou IPS integrado em IOS, visite o Centro de Alertas IPS em <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl>, clique em “centro de softwares” ao lado direito da página e escolha o link correto para atualização de software para a sua solução IPS.

P. Por que preciso conhecer o processo de registro?

R. O registro inclui a validação do número de série, para que o IPS exista e seja válido em um contrato entre você e a Cisco. Se o registro falhar porque o número de série está incorreto ou porque o número de série não está em um contrato válido, poderá atrasar a atualização do software IPS. Você terá que entrar em contato com o seu vendedor para conseguir uma licença.

P. Qual a ordem de prioridades da Cisco para os seus pedidos de serviço?

R. A Cisco solicita um grau de Severidade em cada pedido de serviço registrado. Para garantir que todos os problemas estejam registrados em um formato padrão, a Cisco estabeleceu a seguinte definição de Severidade de problemas:

- Severidade 1—Uma rede está fora de serviço ou pode afetar as operações de negócios. A Cisco e o cliente trabalharão sem parar com todos os seus recursos até solucionar o problema.
- Severidade 2—As operações da rede têm problemas severos, ou aspectos importantes das operações de negócios estão sendo afetados por um péssimo desempenho de rede. A Cisco e o cliente trabalharão com todos seus recursos durante as horas normais de trabalho para solucionar o problema.
- Severidade 3—O desempenho das operações de rede está afetado, mas a maior parte das operações continua funcionando. A Cisco e o cliente trabalharão durante as horas normais de trabalho para solucionar o problema até conseguir um nível satisfatório.
- Severidade 4—O cliente precisa de informação ou assistência sobre capacidade, instalação ou configuração dos produtos da Cisco. Tem pouco ou nenhum impacto nas operações de negócios. A Cisco e o cliente trabalharão durante as horas normais de trabalho para solucionar o problema, fornecendo informação ou assistência técnica.

Observação: A Severidade do pedido de serviço deve ser indicada no início do caso.

P. Posso obter suporte da Cisco TAC se não tenho um contrato de serviço?

R. Sim. A Cisco TAC pode fornecer suporte para as companhias que não tem um contrato de serviço com a Cisco, mas terá que pagar uma taxa de trabalho, ou comprar um contrato de serviço.

Observação: As atualizações de assinatura não estão disponíveis para somente um uso. Realizar as atualizações de arquivos de assinatura da Cisco TAC não garantem que o IPS poderá processá-los.

DISPONIBILIDADE

P. Posso comprar Serviços Cisco para IPS para um produto IPS que não está coberto previamente por um contrato de serviço da Cisco?

R. Sim, mas você precisa comprar uma licença para a versão atualizada do software de sistema de operações. Se não tiver a última versão do software, terá que comprar a última versão antes de comprar o Serviço Cisco para IPS para cada produto IPS. Além disso, a Cisco inspeciona todos os hardwares, componentes e softwares para garantir o produto antes de aprovar a cobertura da garantia. Para conhecer as taxas dos certificados, contate o seu vendedor da Cisco.

P. Onde estão disponíveis os Serviços Cisco para IPS?

R. O suporte de Serviços Cisco para IPS está disponível na América do Norte, Europa, Nova Zelândia, México, Austrália, e alguns países da Ásia e América do Sul. A Cisco está expandindo continuamente as suas áreas de serviço. Além disso, a Ferramenta de Matriz de Disponibilidade de Serviços da Cisco (SAM) pode ser usada para verificar a disponibilidade de produtos e serviços no mundo inteiro. Esta ferramenta fornece informação sobre o suporte de Serviços Cisco para IPS, Cisco SP Base, e o programa SmartSpares da Cisco. Você poderá encontrar mais informações disponíveis em: http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/agents/SAM/cca_sam_main.cgi.

- 
- P.** Que tipo de serviço receberei em equipamentos pesados ou muito grandes?
- R.** Veja as políticas e procedimentos para equipamentos pesados/grandes da Cisco em: http://www.in.cisco.com/cmc/cc/serv/mkt/sup/tsssv/opmsup/smtton/sssre_in.pdf.
- P.** Como eu compro os Serviços Cisco para IPS?
- R.** Você pode comprar os Serviços Cisco para IPS de um revendedor da Cisco.
- P.** Posso comprar Serviços Cisco para IPS de um provedor de serviços (por exemplo, empresas de telecomunicações ou provedores de serviço de Internet [ISPs])?
- R.** Sim. Os provedores de serviço da Cisco podem revender os Serviços Cisco para IPS.
- P.** Os contratos de Serviços Cisco para IPS podem ser transferidos entre clientes?
- R.** Não. Os contratos de serviço da Cisco não podem ser transferidos. Os clientes devem comprar um contrato de um revendedor autorizado da Cisco.

PEDIDO E DIREITOS

- P.** O que devo fazer se o processo de licenciamento falhar?
- R.** Entre em contato com a empresa onde comprou o programa porque o problema poderá ser da Cisco ou do seu revendedor. Explique a situação e verifique se o número de série do IDS ou IPS que você quer registrar está em algum contrato de Serviços Cisco para IPS. Caso esteja, o seu agente de vendas trabalhará com a equipe de licenciamento da Cisco para resolver o problema; caso não esteja, você terá que comprar um contrato de Serviços Cisco para IPS que dará o direito de conseguir uma licença para processar a assinatura. Você também poderá solicitar uma licença de somente um uso (válida por somente 30 dias) através da nossa página de licenciamento em: <http://www.cisco.com/go/license>.
- P.** Como posso habilitar o meu Serviço Cisco para IPS que está em um processo em andamento?
- R.** O serviço de Atendimento ao Cliente resolve todos estes processos.

**Escritório Central da
Corporação**

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 Central 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 Central 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 Central na Ásia

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-0 - #29-01
Singapor 068912
www.cisco.com
Fone: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Cisco Systems tem mais de 200 escritórios nos seguintes países e regiões. Os endereços, os números de telefone e os números de fax são fornecidos **no site da Cisco em www.cisco.com/go/offices.**

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

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. CCIP, CCSP, a marca Cisco *Powered Network*, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, e StackWise são marcas registradas de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play e Learn, e iQuick Study são marcas de serviços de Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logotipo de Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo de Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, o logotipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, MICA, o logotipo 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, e VCO são marcas registradas de Cisco Systems, Inc. e/ou das suas empresas filiadas nos Estados Unidos da América e em outros países.

Todas as outras marcas mencionadas neste documento ou na página web são propriedade dos seus respectivos donos. O uso da palavra parceiro não implica necessariamente uma relação de sociedade ou de parceria entre a Cisco e qualquer outra companhia. (0501R)

Impresso nos EUA

© 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Notícias Importantes, direitos de privacidade e marcas registradas da Cisco Systems, Inc. podem ser encontradas em cisco.com

Página 11 de 11