

Serviços de Suporte Técnico

Serviços da Cisco para Notificação de Contrato

IPS e Kit de Boas Vindas



Obrigado por adquirir os Serviços da Cisco® para IPS

Nome do cliente:

Nome da revenda:

Número de contrato:

Telefone da TAC local:

Data de início do suporte:

Data do fim do suporte:

Parabéns pela aquisição do Serviço de Suporte Técnico da Cisco para IPS!

Este documento fornece informações para maximizar o seu investimento em produtos de redes da Cisco através do programa mais importante de serviço e suporte da indústria. Por favor leia com cuidado as informações a seguir e guarde uma cópia para referências futuras. Para entrar em mais detalhes, por favor entre em contato com a sua revenda ou representante da Cisco.

O seu contrato de serviço já foi registrado eletronicamente para este acordo de serviço com a Cisco Systems Inc.

Os direitos conferidos por este contrato de serviço, os termos e as condições de suporte e as instruções de como usar este acordo de serviço estão descritos abaixo.

Os Serviços da Cisco para IPS fazem parte do portfólio de Serviços de Suporte Técnico da Cisco. Oferecem um suporte essencial e contínuo para as soluções da Cisco que incluem funcionalidade IPS e ajudam a garantir que os produtos e arquivos de assinatura usados sejam atualizados, mantendo vigente a rede. Além disso, lhe conferem o direito de dispor do suporte técnico da Cisco - líder da indústria - durante o período do serviço que você tenha escolhido.

1. Atualização de assinaturas IPS: substituindo o arquivo atual de assinaturas por outro com assinaturas mais novas e recentes, e publicando-o no site da Cisco.com. Toda atualização inclui novas assinaturas mais todas as assinaturas da versão antiga.

Requerimentos de licença – As soluções IDS/IPS da Cisco fornecem proteção contra ameaças, potencializando a solução IDS 4.x da Cisco ou um conjunto de códigos posteriores. O conjunto de códigos IPS 5.x incluem uma licença de tempo de execução permanente para operar, e dois tipos de licenças que permitem que o conjunto de códigos IPS 5.x possa processar atualizações de assinaturas durante o período da licença.

A “licença de prova por 60 dias” permite que o conjunto de códigos IPS 5.x possa processar atualizações de assinaturas durante o período de 60 dias posterior à emissão da licença. A “licença de prova por 60 dias” não requer um contrato de suporte. Não é renovável e é para os clientes que desejam ter o software IPS 5.x. Depois do vencimento da licença de prova, o conjunto de códigos IPS 5.x continuará identificando o software mal-intencionado (malware) baseado nas assinaturas descarregadas, mas não poderá processar novas atualizações de assinaturas.

A licença de serviço “Services for IPS da Cisco” - muito parecida com a licença de prova - permite que o conjunto de códigos IPS 5.x possa processar atualizações de assinaturas. Esta licença de serviço requer um contrato de serviço e pode ser adquirida quando o produto que inclui a funcionalidade IDS/IPS estiver coberto por um contrato de suporte Services for IPS da Cisco na data de expiração do contrato de produto. Essa licença pode ser estendida toda vez que o contrato de Services for IPS for renovado. Por exemplo, um contrato existente de Services for IPS da Cisco com data de expiração em 5 de Outubro de 2005 renovado até o dia 4 de Outubro de 2006. A nova licença de serviço solicitada irá expirar no dia 4 de Outubro de 2006. Depois da data de expiração, o conjunto de códigos IPS 5.x não irá mais processar atualizações de assinaturas e continuará processando assinaturas que tenham sido descarregadas, mas não processará novas atualizações de assinaturas.

Ambas licenças têm as mesmas capacidades e são concedidas através do número de série do hardware que esteja executando o software IPS. Elas podem ser adquiridas clicando em <http://www.cisco.com/go/license/>

2. Sistema operacional atualizado (Cisco IOS®): manutenção, pequenos e grandes lançamentos do software operacional da Cisco entregues via Web ou despachados para o endereço indicado. Isso permite aproveitar e maximizar o seu investimento em tecnologia da Cisco.

3. Ferramentas e recursos de transferência de conhecimentos online (Cisco.com): acesso registrado ao gateway de suporte online da Cisco - líder da indústria - com ferramentas avançadas online como Bug Toolkit e Troubleshooting Engine.

4. Central de atendimento via telefone (TAC): o acesso direto 24x7x365 para solicitar conhecimentos técnicos, suporte para resolução de problemas e escalção de problemas críticos da Cisco é fornecido mundialmente.

5. Reposição avançada de peças: uma peça de reposição avançada será despachada e entregue ao lugar indicado pelo cliente de acordo com a opção de entrega selecionada por você. Por favor leia com cuidado as informações seguintes associadas à opção do serviço de entrega que você escolheu.

5.1.- Services for IPS da Cisco 8x5xNBD (SU1)

- a. As peças de reposição avançada são entregues no próximo dia útil entre as 9 e 17 horas, sempre que o pedido for recebido antes das 15 horas, horário local.
- b. Para os países onde os serviços de depósito local estão disponíveis, a peça de reposição será despachada no mesmo dia útil e entregue no próximo dia útil, sempre que tanto a chamada quanto o diagnóstico e a determinação de hardware com falhas por parte da Cisco forem realizados de segunda-feira até sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco) antes das 15 horas, horário local da região do cliente. Caso os pedidos sejam recebidos depois das 15 horas – horário local do depósito na região do cliente - a Cisco despachará a peça de reposição avançada no próximo dia útil.
- c. Para os países onde os serviços de depósito local não estão disponíveis, a peça de reposição será despachada no mesmo dia útil desde um depósito determinado pela Cisco, sempre que tanto a chamada quanto o diagnóstico e a determinação de hardware com falhas por parte da Cisco forem realizados de segunda-feira até sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco) antes das 15 horas, horário local do depósito. Caso os pedidos sejam recebidos depois das 15 horas – horário local do depósito -, a Cisco despachará a peça de reposição avançada desde um depósito determinado pela Cisco no próximo dia útil.

5.2.- Services for IPS da Cisco 8x5x4 (SU2)

- a. As peças de reposição avançada serão entregues em 4 horas, depois de ter sido determinado que é necessária uma peça de reposição, durante a semana padrão de trabalho (8 horas por dia, 5 dias por semana).
- b. A Cisco usará esforços comerciais razoáveis para oferecer uma resposta em quatro horas no mesmo dia útil, sempre que tanto a chamada quanto o diagnóstico e a determinação de hardware com falhas por parte da Cisco forem realizados antes das 13 horas, horário local do depósito. Se você faz o pedido depois das 13 horas – horário local do depósito – a Cisco despachará a peça de reposição avançada no próximo dia útil.

5.3.- Services for IPS da Cisco 24x7x4 (SU3)

- a. As peças de reposição avançada serão entregues em 4 horas, depois de ter sido determinado que é necessária uma peça de reposição (24 horas por dia, 7 dias por semana).
- b. A Cisco usará esforços comerciais razoáveis para oferecer uma Resposta em Quatro Horas e entregar a peça de reposição avançada onsite, depois de ter sido diagnosticado e determinado pela Cisco a necessidade de uma peça de reposição.

5.4.- Services for IPS Onsite Engineer da Cisco, 8x5xNBD (SU01)

- a. As peças de reposição avançada serão entregues no próximo dia útil entre as 9 e 17 horas, sempre que o pedido for recebido antes das 15 horas, horário local do depósito. Este serviço inclui a visita de um engenheiro de campo para instalar as peças de reposição.

5.5.- Services for IPS Onsite Engineer da Cisco, 8x5x4 (SU02)

- a. As peças de reposição avançada serão entregues em um prazo de 4 horas, depois de ter sido determinado que é necessária uma peça de reposição, durante a semana padrão de trabalho (8 horas por dia, 5 dias por semana). Este serviço inclui a visita de um engenheiro de campo para instalar as peças de reposição.
- b. As peças de reposição são entregues onsite entre as 9 e 17 horas - horário local do depósito - de segunda-feira até sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco).

5.6.- Services for IPS Onsite Engineer da Cisco, 24x7x4 (SU03)

- a. As peças de reposição avançada serão entregues em 4 horas, depois de ter sido determinado que é necessária uma peça de reposição (24 horas por dia, 7 dias por semana). Este serviço inclui a visita de um engenheiro de campo para instalar as peças de reposição.
- b. As peças de reposição avançada serão entregues onsite vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana, incluindo os feriados respeitados pela Cisco.

É fundamental garantir que o número de série do hardware em funcionamento com a versão 5 de IPS seja indicada corretamente na base de dados dos contratos.

Tipo de produto	Exemplo de ID de produto	O que deve aparecer sob contrato ⁽¹⁾
IDS ou IPS série 4200	IPS-4240-K9	Chassis S/N
Módulo de serviço Catalyst IPS	WS-SVC-IDS2-BUN-K9	Módulo de serviço S/N
Módulo de rede router IPS	NM-CIDS	Módulo de rede S/N
Pacote ASA com módulo de serviço IPS	ASA5520-AIP20-K9	Chassis e módulo de serviço S/N
Módulo de serviço ASA IPS	ASA-SSM-AIP-10-K9	Módulo de serviço S/N

(1) Todos os componentes de um chassis devem ser cobertos sob o mesmo nível de resposta de hardware. Em alguns casos, poderia ser necessário ter o chassis sob SMARTnet NBD (SNT) e o módulo de serviço sob Services for IPS da Cisco NBD (SU1).

Todos os detalhes do programa associado aos serviços que você adquiriu da Cisco, incluindo obrigações e responsabilidades do cliente, podem ser encontrados na página de Descrição do Serviço aplicável entrando no endereço URL seguinte: www.cisco.com/go/servicedescriptions/

PRIMEIROS PASSOS: tirando o maior proveito possível do Suporte Services for IPS da Cisco

1. Se você ainda não tem um ID de usuário do site Cisco.com, deve primeiro registrar-se para obter acesso ao site.

O ID de Usuário do Cisco.com permite que você aproveite as vantagens das ferramentas de suporte técnico e dos recursos de transferência de conhecimento on-line, líderes de mercado, da Cisco.

- 1.1. Vá para www.cisco.com > Service Contract Center (www.cisco.com/public/scc) com o número do seu contrato e clique em "Register for CCO user ID" em "First Time Users".
- 1.2. Na Etapa 1, selecione a opção 1a "Cisco Service Contract Owner".
- 1.3. Deixe as opções da Etapa 2 em branco e clique em "Next".
- 1.4. Siga as demais instruções para registrar seu ID de Usuário do Cisco.com. Seu acesso ao Cisco.com será ativado em 24 horas.
- 1.5. Se você for um administrador de rede ou um engenheiro de interconexão de redes, entre em contato com o Gerente de contratos de serviços da Cisco após registrar-se para atualizar seu perfil de usuário com as informações apropriadas do contrato de serviço.
- 1.6. Se tiver problemas relacionados ao CCO, envie um email para cco-team@cisco.com

2. Siga os seguintes passos ver, gerenciar e atualizar os dados de seus produtos cobertos por este contrato:

- 2.1. Envie um email com seu usuário cisco.com e o número de seu contrato para pkg-help@cisco.com requisitando acesso para seu contrato no Service Contract Center.
- 2.2. Visite o Service Contract Center no www.cisco.com/public/scc 24 horas depois de ter enviado o e-mail requisitando seu acesso de acordo com o passo 2.1.
- 2.3. Clique em "Login to SCC" embaixo do "Registered SCC/SCM users".
- 2.4. Entre com seu usuário cisco.com e sua senha.
- 2.5. Mantenha a Cisco informada de todas as inclusões, mudanças e modificações em sua rede através do SCC ou enviando email para pkg-help@cisco.com. Tendo informações atualizadas sobre o inventário da rede, a Cisco pode manter a infra-estrutura de apoio e os níveis de estoque para um suporte mais eficiente à sua rede.

3.- Conheça os direitos de serviço da sua rede

- 3.1. Vá até o site www.cisco.com > Service Contract Center (www.cisco.com/public/scc) e tenha acesso à Central usando a sua identificação e senha de usuário do Service Contract Center (SCC).
- 3.2. Localize seu número de contrato e anote ou imprima todos os números da peça e de série associados a esse contrato.
- 3.3. Fotocopie a lista para ser entregue a cada pessoa que oferece suporte a sua rede e tenha essa lista sempre disponível para que a Cisco possa oferecer um suporte mais efetivo.

Como registrar-se para processar Atualizações de Assinaturas...

A versão 5.x do software IPS da Cisco requer uma licença de serviço de Services for IPS da Cisco para processar atualizações de assinaturas. Siga o procedimento descrito abaixo para obter uma licença de serviço de Services for IPS da Cisco depois da compra do seu contrato:

1. Tenha acesso registrado à Cisco.com em <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>
2. No passo anterior, certifique-se de registrar a pessoa que irá instalar/ operar a solução ou acessar ao TAC.
3. Certifique-se de que o número de série no contrato seja o mesmo do hardware despachado para o cliente.
4. Registre-se para receber uma licença de serviço Services for IPS da Cisco entrando em <http://www.cisco.com/go/license>
5. Registre-se para receber e-mails de Informativos ativos e atualizados entrando em http://www.cisco.com/offer/newsletter/123668_4/
6. No passo anterior, certifique-se de registrar a pessoa que irá instalar/ operar a solução ou acessar ao TAC.
7. Depois de uma reposição de hardware RMA para unidades/ peças estabelecidas no contrato, certifique-se de atualizar o número de série no contrato e repita o processo de registro para receber uma licença de serviço Services for IPS da Cisco.

Como descarregar arquivos de assinaturas...

Descarregar arquivos de assinaturas é muito simples. Certifique-se de que a solução IPS seja suportada por um contrato válido de Services for IPS da Cisco.

Depois, entre no site do IPS Alert Center em <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/ipsalerts/ipsalertsHome.pl>, clique em "Software Center" no canto inferior direito e, finalmente, clique em "Latest Signature Update" para o produto IPS que você esteja utilizando.

COMO... Acessar o TAC da Cisco para solucionar um problema relacionado à rede:

- 1. O TAC da Cisco pode ser acessado por telefone, email ou on-line no Cisco.com.** O telefone do seu TAC local da Cisco encontra-se na primeira página deste documento. Para obter uma lista completa de telefones por país, endereços de email e para acessar as ferramentas de gerenciamento on-line de casos e casos em aberto do TAC da Cisco, visite: www.cisco.com > Technical Support Help – Cisco TAC > Contact TAC (<http://www.cisco.com/public/support/tac/contact.shtml>)
- 2. Ao iniciar o contato com o TAC da Cisco, você terá que informar:**
 - 2.1. O número do seu contrato.
 - 2.2. Os números de série do chassi principal e de qualquer componente serializado.
 - 2.3. O número de modelo do produto e a configuração do hardware.
 - 2.4. A localização física do produto.
 - 2.5. Um endereço ao qual a confirmação de serviço será enviada
- 3. Todos os casos do TAC receberão um número para referência futura.**
4. Você deve fornecer um nível de severidade para todas as chamadas feitas para a Cisco, de acordo com as seguintes definições:
 - 4.1. Severidade 1:** uma rede existente está fora de operação ou há um impacto crítico sobre sua operação. Tanto os senhores como a Cisco irão ambos comprometer recursos 24x7 em período integral para resolver a situação.
 - 4.2. Severidade 2:** a operação de uma rede existente está seriamente degradada ou o desempenho inaceitável da rede está causando impacto negativo sobre aspectos significativos da operação comercial. Tanto os senhores como a Cisco irão ambos comprometer recursos durante o horário comercial padrão, para resolver a situação.
 - 4.3. Severidade 3:** o desempenho operacional da rede está prejudicado embora a maioria das operações comerciais ainda estejam funcionando. Tanto os senhores como a Cisco estão dispostas a empregar recursos durante o horário comercial padrão para restaurar os níveis satisfatórios do serviço.
 - 4.4. Severidade 4:** há necessidade de informações ou assistência relacionadas a recursos, instalação ou configuração do produto da Cisco. Claramente, há pouco ou nenhum impacto sobre a operação comercial. As partes estão dispostas a fornecer recursos durante o horário comercial padrão para fornecer as informações ou a assistência solicitada.
5. Se você achar que o progresso adequado do encaminhamento ou a qualidade do serviço da Cisco é insatisfatório, a Cisco o incentiva a encaminhar o problema ao setor competente, solicitando informações ao gerente responsável pelo TAC.

Guia de Escalamento da Cisco:

Tabela 1. Informações sobre escalamento

Tempo decorrido	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 4
1	Gerente de Engenharia para do Cliente			
4	Diretor do Suporte Técnico	Gerente de Engenharia para do Cliente		
24	Vice-presidente Apoio ao Cliente	Diretor de Suporte Técnico		
48	Presidente (CEO)	Vice-presidente Apoio ao Cliente		
72			Gerente de Engenharia do Cliente	
96		Presidente(CEO)	Diretor de Suporte Técnico	Gerente de Engenharia do Cliente

COMO... Solicitar uma substituição avançada de peças, uma RMA (Return Material Authorization - Autorização para devolução de material)

1. Se o engenheiro do TAC da Cisco determinar que ocorreu uma falha de hardware, ele emitirá um RMA e fornecerá informações relacionadas ao envio de substituição avançada.
 - 1.0 Cada RMA deve especificar o número, o tipo e o número de série de cada peça a ser substituída.
 - 1.1 O hardware de substituição poderá ser novo ou equivalente a novo.
2. A devolução de peças com defeito deverá ser feita para a Cisco no prazo de 10 dias do recebimento do hardware de substituição ou a unidade comercial para reparo será faturada pela unidade de substituição. As devoluções devem corresponder exatamente ao número, ao tipo e aos números de série associados à transação da RMA. Embale a peça adequadamente e inclua uma descrição do defeito e uma especificação por escrito de qualquer outra alteração ou mudança.

Para obter uma nova licença depois de um pedido de serviço RMA de hardware

A licença de Services for IPS da Cisco está associada ao número específico de série. Depois de uma reposição RMA de hardware, entre em contato com a sua Revenda ou Vendedor da Cisco e solicite uma atualização de número de série para o seu contrato. Depois da atualização do contrato, receba uma nova licença para o novo número de série entrando em: <http://www.cisco.com/go/license/>

COMO... Obter versões de manutenção, secundárias e principais, do Cisco IOS:

1. O download das versões de manutenção, secundárias e principais, do Cisco IOS pode ser feito no Cisco.com em www.cisco.com >Software Center (<http://www.cisco.com/public/sw-center/>).
2. As versões de manutenção, secundárias e principais do Cisco IOS também podem ser obtidas diretamente da Cisco, ligando para o TAC.

COMO... Para acessar às ferramentas premiadas de suporte técnico online e recursos de transferência de conhecimentos online da Cisco.com entre em:

<http://www.cisco.com> > Technical Support Help - Cisco TAC > Tool Index
(<http://www.cisco.com/public/support/tac/tools.shtml>)

Tabela 2: Ferramentas de Suporte Técnico

ASSISTÊNCIA DE SUPORTE TÉCNICO ONLINE	
Nome da ferramenta	Descrição
Case Open Tool	Permite abrir um caso no TAC (Technical Assistance Center – Centro de assistência técnica) da Cisco diretamente no site do TAC na Web.
Case Query Tool	Ajuda a pesquisar e analisar o histórico e o status de um caso atualmente aberto no TAC da Cisco.
Case Update Tool	Permite atualizar e modificar as informações de um caso atualmente aberto no TAC da Cisco.
Cisco LIVE!	Comunique-se diretamente com um engenheiro do TAC utilizando tecnologia de mensagem instantânea, sincronia de navegador e quadro de informações virtual.

FERRAMENTAS DE SUPORTE TÉCNICO ONLINE (DESTAQUES)	
Software Bug Toolkit	Pesquisa de bugs de software com base na versão e nos conjuntos de recursos
Troubleshooting Assistant	Diagnóstico interativo de problemas de rede comuns
Error Message Decoder	Explicações para strings de mensagens de erro do console
Output Interpreter	Análises instantâneas da saída do comando show selecionada
Technical Tips	Dicas e exemplos de configuração fornecidos pelo TAC da Cisco
IP Subnet Calculator	Planejamento online da implementação da sua sub-rede e da estratégia de endereçamento
IP Telephony Readiness Review	Confirmação da disponibilidade de suas organizações para implementação da telefonia IP
Software Advisor	Seleção do software apropriado para seus dispositivos de rede
Cisco IOS Feature Navigator	Informações sobre como selecionar, configurar, comparar e obter suporte para o Cisco IOS
Cisco IOS Upgrade Planner	Flexibilidade para pesquisar o software mais adequado
Cisco IOS Roadmap & References	Informações detalhadas relacionadas às versões do Cisco IOS
Command Look-up for Cisco IOS	Descrição detalhada ou diretrizes de configuração para um comando específico do IOS

Visite o índice de ferramentas no URL previamente citado para obter uma lista completa das Ferramentas de suporte técnico on-line

RECURSOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS ON-LINE (DESTAQUES)

Seminários do TAC na Web	Acesso a diversos seminários e cursos on-line que explicam como tirar o melhor proveito das ferramentas e dos recursos de documentação online premiados da Cisco
Páginas de Produto, Tecnologia e Soluções da Cisco	Informações de suporte técnico que abordam configuração, verificação, solução de problemas e treinamento em produtos de hardware e software da Cisco, na área de tecnologia ou em arquiteturas de rede de ponta a ponta, tais como arquiteturas de voz, vídeo e dados integrados, fóruns de discussão de conexão de profissionais de rede, consultas técnicas disponíveis para compartilhamento de dúvidas, sugestões e informações
Fórum de Perguntas e Respostas	Perguntas técnicas e pesquisa em arquivos de perguntas e respostas comuns
Field Notice Alert Tool	Recebimento de notícias da área sobre produtos especificados
TAC Newsletter	Inscrição no TAC Newsletter ou exibição da edição atual ou de edições anteriores. O TAC Newsletter fornece informações sobre novas ferramentas de suporte online, atualizações e avanços, notícias sobre o centro de softwares, dicas técnicas e dúvidas do leitor.

Visite el Tool Index en el URL indicado en esta sección para obtener una lista completa de Recursos en Línea para Transferencia de Conocimiento

DESCRIÇÃO, TERMOS E CONDIÇÕES DO PROGRAMA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO IPS DA CISCO

A descrição de Serviço que expõe as funções e responsabilidades sobre as peças pode ser encontrada em www.cisco.com/go/servicedescription/

EQUIPAMENTO A SER SUPORTADO

Antes de um equipamento usado da Cisco entrar sob o contrato de suporte, a Cisco irá inspecionar o equipamento para garantir que ele está sendo mantido de acordo com os padrões Cisco. As taxas de inspeção de equipamentos estão definidas na lista de preços de serviços da Cisco publicada.

As taxas de inspeção incluem:

- Inspeção de todos os módulos de hardware
- Inspeção de interfaces de rede
- Diagnósticos básicos de produto
- Verificação do firmware
- Mão-de-obra para execução da inspeção e testes

As taxas de inspeção não incluem:

- Custos para troca de hardware
- Qualquer tipo de customização ou instalação de software
- Reparos, troubleshooting ou diagnósticos
- Despesas de viagem (para inspeções executadas fora de um raio de 75 quilômetros/50 milhas de um Centro de Serviços da Cisco/Parceiro Cisco)

As seguintes informações são requeridas da parte requerente antes da inspeção:

- Inventário completo de hardware e software
- Confirmação de força AC adequada e local para execução do trabalho
- Número de série de todas as unidades
- Número do pedido de compra para os serviços de inspeção

A Cisco se reserva ao direito de recusar-se a inspecionar/dar serviços a qualquer equipamento que tenha sido descontinuado por mais de dois anos, que for considerado "usado" ou comprado anteriormente por terceiros ou que seja considerado sem condições de ser operado.

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DA CISCO PARA REPOSIÇÃO AVANÇADA DE HARDWARE IPS NA AMÉRICA LATINA

Por favor use a ferramenta da Matriz de Disponibilidade do Serviço (com as siglas em inglês: SAM) da Cisco para verificar a disponibilidade e detalhes específicos de serviços, entrando no endereço URL: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do>. A disponibilidade de serviço está sujeita a alterações sem avisos prévios.