



Perguntas e respostas para os Clientes

Cisco **SMB Support Assistant**

Detalhes dos Serviços

- P.** O que é o serviço SMB Support Assistant da Cisco®?
- R.** O serviço SMB Support Assistant da Cisco é a nova opção do Portfólio dos Serviços de Suporte Técnico da Cisco e o primeiro passo na direção de um programa de serviços completo para pequenas e médias empresas.
- P.** Para quem está desenhado o serviço SMB Support Assistant da Cisco?
- R.** O serviço SMB Support Assistant da Cisco foi criado para pequenas e médias empresas que necessitam suporte para seus produtos Cisco que realizam rotinas básicas, switching, wireless, segurança e aplicações VPN. O programa oferece suporte técnico eficiente e de grande qualidade, que está em linha com o ambiente de sua rede e tipo de negócio. Foi desenhado para oferecer soluções adequadas a problemas associados a pequenas e médias empresas.
- P.** Por que os clientes necessitam do serviço SMB Support Assistant da Cisco?
- R.** O serviço SMB Support Assistant da Cisco oferece assistência para diagnosticar e solucionar os problemas de reposição de peças avançadas no próximo dia útil (onde estiver disponível, ou serão despachadas no mesmo dia) e um eficiente suporte básico para os produtos da Cisco que utilizam aplicações de baixa complexidade. Também oferece acesso aos agentes de assistência técnica da Cisco, engenheiros especialistas que estão sempre prontos para diagnosticar e solucionar qualquer problema relacionado à operação dos produtos da Cisco.
- P.** Quais são os componentes de serviço deste programa?

Componentes de serviço
Recebe Pedidos de Serviço 24 horas por dia, 7 dias da semana; engenheiros do TAC SMB responderão no próximo dia útil.
Reposição de peças avançadas no próximo dia útil, onde estiver disponível; ou serão despachadas no mesmo dia.
Soluções contra "Bugs" no Sistema de Operações (quando for necessário).
Ferramentas Online de gerenciamento de redes criadas especialmente para SMBs.

* O pedido deve ser feito na Cisco e diagnosticado para determinar o hardware com defeito antes das 15 horas (horário local do depósito). Os pedidos de peças recebidos depois desta hora serão despachados no próximo dia útil.



P. Como funciona o programa?

Nome do Serviço	Cisco SMB Support Assistant
Direitos	Todos os produtos novos identificados
Disponibilidade	Disponível a partir de 4 de abril de 2005
Preço	Veja o seu revendedor autorizado da Cisco
Termos de contrato padrão	Um ano, renovável

P. Quais as tecnologias cobertas pelo serviço SMB Support Assistant da Cisco?

R. O serviço SMB Support Assistant da Cisco pode ser usado com aplicações de routing e switching que rodam nos seguintes produtos da Cisco:

Switches	SOHO Routers	Routers	Firewall Products	Wireless Products
C2900 XL	800	1600	PIX-501	AIRBR
C2940	800BB	1700	PIX-506	AIRAP
C2950	800TRAD	1800	PIX-515	AIRCA
C2970	SB100*	2600		AIROLD
C3500XL		2800		AIR340
C3550				AIR350
C3560				AIR1100
				AIR1200
				AIR1300
				AIR1400

*Excludes APAC Taiwan and ANZ.
For Availability, Check with Your Local Cisco Representative or Partner.

P. Quais as tecnologias e aplicações que *não* fazem parte do serviço SMB Support Assistant da Cisco?

R. O serviço SMB Support Assistant da Cisco não suporta Voice Over IP (VoIP) e aplicações Quality of Service (QoS). Para estas tecnologias avançadas, você precisará do suporte SMARTnet® da Cisco.



Processo de Suporte

- P. Como entrar em contato com o TAC da Cisco para solucionar um problema?
- R. Os clientes do serviço SMB Support Assistant da Cisco podem acessar o TAC da Cisco através da página Web do serviço SMB Support Assistant da Cisco, por telefone ou por e-mail. Veja a lista completa destes números de telefone em:
<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>.

Quando você telefonar, serão pedidos:

- Seu número de contrato.
- Número de Série de qualquer componente numerado.
- Número de Modelo do produto e a configuração do hardware.
- Localização física do produto.
- Um endereço para enviar a confirmação de serviço.
- Um telefone e e-mail para os engenheiros da TAC entrarem em contato com você desde o primeiro dia útil depois do início do seu caso.

Você também pode iniciar um pedido de serviço enviando um e-mail para: tac@cisco.com. Coloque esta informação na sua mensagem:

- Nome de contato
- Telefone de contato
- Identificação do usuário da Cisco.com (se tiver uma)
- E-mail de contato
- Número de contrato
- Número de Série
- Tipo de produto (número do modelo)
- Versão do Software
- Nome da empresa
- Localização do equipamento (endereço)
- Breve descrição do problema

Todos os pedidos de serviço recebem um número de caso (case number) para futuras referências.

Autorização

- P. Como faço um pedido de reposição de peças avançadas ou solicito uma autorização para devolução de material?
- R. Se um engenheiro do TAC da Cisco determinar que o seu hardware está com defeito, você receberá uma reposição avançada da peça defeituosa. A Cisco enviará o hardware de acordo com a disponibilidade do depósito da sua área. A reposição de hardware será com uma peça nova ou o seu equivalente.

O engenheiro do TAC da Cisco criará um número de autorização de devolução de material (RMA) e dará toda a informação sobre o envio da reposição avançada da peça. A devolução da peça defeituosa deve ser realizada no máximo dez (10) dias depois de receber o número de RMA, ou o cliente terá que pagar por este serviço.



- P. Quem é responsável por devolver a peça defeituosa que foi substituída?**
- R. Você é responsável por obter o número RMA para devolver o produto com defeito e por devolver as peças para serem enviadas de volta à Cisco. O processo é o seguinte:
- O engenheiro da TAC da Cisco criará um número RMA e dará toda a informação sobre o envio da reposição avançada da peça.
 - A TAC da Cisco enviará a peça de acordo com o seu nível de serviço (no primeiro dia útil).
 - A peça defeituosa deve ser devolvida no máximo dez (10) dias depois de receber o número RMA ou você terá que pagar por este serviço.
 - As devoluções devem coincidir com o modelo, tipo e números de série associados com a transação RMA. Por favor, envie as peças de forma adequada e coloque uma descrição do defeito e as especificações de todas as mudanças e alterações.

P. Qual o processo para registrar-se na Cisco.com?

- R. Acesso para visitantes na Cisco.com é grátis para todos, mesmo que não tenham um contrato de suporte. A Cisco.com oferece uma grande variedade de ferramentas online e recursos de transferência de conhecimento.
- Vá para www.cisco.com e clique em **Register**.
 - Coloque toda a informação solicitada em cada campo.
 - Em "Register for Additional Services", clique em "**Service Contract Owner**". Siga as instruções para registrar-se como visitante na Cisco.com. O seu acesso de visitante será ativado dentro de 24 horas.
 - Se você é um administrador de rede ou um engenheiro de redes, contate o gerente do seu contrato de serviço Cisco depois de completar o seu registro para atualizar o seu perfil de usuário com a informação apropriada.
 - Se você tiver problemas com a Cisco.com, envie um e-mail para: cco-team@cisco.com.

P. Qual a definição de "próximo dia útil"?

O próximo dia útil significa que as peças serão despachadas no mesmo dia útil para chegar no próximo dia útil entre as 9 e 17 horas. Isto se aplica onde o serviço estiver disponível e caso o pedido seja realizado na Cisco e diagnosticado para determinar o hardware com defeito antes das 15 horas (horário local do depósito).

Preços

P. Como calculam os preços do serviço SMB Support Assistant da Cisco?

- R. O cálculo dos preços do serviço SMB Support Assistant da Cisco é baseado em um preço fixo por produto, de acordo com seu chassis. O preço é calculado baseado para cada tipo de chassis e se aplica a qualquer configuração do mesmo. Esta metodologia, baseada nas características e configurações básicas, foi criada para simplificar este processo. O suporte deve ser solicitado baseado em cada item individual.

Por exemplo, para pedir o serviço SMB Support Assistant da Cisco para um "Cisco 1720 Series Router", o item de linha é CON-SMBSA-1720. Para o pacote de serviços comprado através de um revendedor, o número do item é CON-SNT-PKG1.

P. Onde posso encontrar os preços do serviço SMB Support Assistant da Cisco?

- R. Os preços do serviço SMB Support Assistant da Cisco estão disponíveis online com a ferramenta "Quick Quote" no Service Contract Center em: <http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/csadispatch?AppName=ContractAgent&Form=Quote>.



Informações adicionais

P. Onde posso conseguir mais informações sobre este programa?

R. Contate o seu revendedor autorizado Cisco caso precise de mais informações sobre este programa ou visite: www.cisco.com/go/smbasa



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 podem ser encontrados **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 • Polónia • 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 serviço de Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, 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 de 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 filiais nos Estados Unidos da América e em outros países.

Todas as outras marcas mencionadas neste documento ou na página web são propriedade dos seus respetivos donos. O uso da palavra parceiro não implica necessariamente uma relação de sociedade ou de parceria entre a Cisco e qualquer outra companhia. (0411R)

Impresso nos EUA