

SMB Support Assistant da Cisco

Serviço de Suporte Técnico

Notificação de Contrato e Kit de Boas-vindas



Bem-vindo ao SMB Support Assistant da Cisco

Nome do Cliente:

Nome da Revenda:

Número de Contrato:

Número de Telefone do Suporte Técnico SMB SA local:

Data de Início do Suporte:

Data do Fim do Suporte:

Parabéns pela aquisição do SMB Support Assistant da Cisco®. Você deu o primeiro passo para proteger o seu investimento em tecnologia, o qual lhe ajudará a manter o nível de desempenho da sua rede.

Este programa de suporte está especialmente desenhado para pequenas e médias empresas (SMBs) que necessitam suporte para dispositivos específicos da Cisco-Systems® que funcionem com aplicativos básicos de roteadores, chaveadores, sem fios, segurança, voz e VPN. O SMB Support Assistant da Cisco combina administração de inventário com diagnóstico e assistência para solução de problemas, bem como reposição rápida de hardware no próximo dia útil (onde estiver disponível, caso contrário, as peças serão despachadas no mesmo dia útil). Este programa ajuda a oferecer uma solução conveniente, bem como suporte técnico adaptado ao ambiente específico da sua rede e dos seus negócios.

Seu contrato inicial do SMB Support Assistant da Cisco lhe confere o direito de dispor do suporte técnico durante 12 meses. (Veja a descrição do serviço no final deste documento).

Este documento explica os componentes importantes do seu contrato do SMB Support Assistant da Cisco e deve ser guardado pelo pessoal responsável da sua rede.

Por favor leia com cuidado as informações seguintes e guarde uma cópia para referências futuras. Para entrar em mais detalhes, por favor entre em contato com seu Parceiro de Negócios Autorizado ou representante da Cisco.

Primeiros passos: se familiarizando com as ferramentas e recursos do SMB Support Assistant da Cisco

As características principais do SMB Support Assistant da Cisco incluem:

- Ferramentas e recursos online que ajudarão a você a gerenciar seus contratos e o inventário de dispositivos, e racionalizar os processos de suporte técnico e solução de problemas.
- Suporte adequado oferecido pelos agentes de suporte técnico da Cisco, os mais avançados e líderes na indústria, durante o horário comercial.
- Reposição avançada de peças no próximo dia útil, onde estiver disponível, senão as peças são despachadas no mesmo dia útil.
- Manutenção e suporte de software do sistema operacional.

Ferramentas de administração

Com as ferramentas de administração do SMB Support Assistant você receberá:

- Assistência para instalação e configuração.
- Verificações básicas e solução de problemas.
- Administração de inventário e contratos.

Os aplicativos do SMB Support Assistant Portal and Client da Cisco são componentes importantes no kit de ferramentas de serviços de suporte. Este portfólio seguro de ferramentas online e offline assistem você na área de gerenciamento de contratos e dispositivos. Além disso, lhe oferece acesso aos recursos técnicos e recursos de solução de problemas que você poderia necessitar para resolver a maior parte das dificuldades e problemas técnicos que podem se apresentar com seus dispositivos cobertos por um contrato de serviços.

Solução de problemas técnicos e acesso ao suporte técnico

O SMB Support Assistant proporciona ferramentas online e offline, bem como assistência pelo telefone, quando você precisar para consertar problemas técnicos dos dispositivos cobertos e especificados no contrato.

Ferramentas de auto-ajuda

Os aplicativos do SMB Support Assistant Portal and Client da Cisco interagem entre eles com o objetivo de oferecer tanto a base de conhecimentos e as instruções que você poderia necessitar para consertar um problema técnico em particular, quanto os recursos para implementar a solução apropriada.

O SMB Support Assistant Portal da Cisco é um recurso online que oferece as instruções de procedimentos, proporcionando materiais instrutivos e documentos de ponta a ponta, e funcionando como uma base de conhecimentos para o suporte que você necessita.

O SMB Support Assistant Client da Cisco é o aplicativo localizado no seu próprio disco rígido, o qual roda as ferramentas necessárias para executar alguma tarefa em particular, interagindo com o portal no momento de lançar a função de suporte apropriada.

Sugerimos que você tome como ponto de partida o SMB Support Assistant Portal da Cisco para reunir a informação necessária com o fim de identificar e resolver um problema técnico. Esse passo permite você a aplicar o conhecimento apropriado e a solução mais conveniente usando o SMB Support Assistant Client da Cisco. Estas atividades estão sincronizadas entre os dois aplicativos, e a única coisa que você terá que fazer é seguir as instruções passo-a-passo.

Para acessar às ferramentas online, você deve registrar-se como um usuário da Cisco.com. em www.cisco.com, clique no link "Register" e preencha as informações requeridas. Depois de terminar esse passo, entre na página <http://tools.cisco.com/Support/SMBSA/Login.do> para obter os documentos e as instruções necessárias para consertar a falha técnica. A maior parte dos casos podem ser resolvidos por você mesmo, se seguir cada um dos passos indicados.

Abrindo uma solicitação de serviço

Formulário online

Se você não pode resolver com sucesso um problema técnico ou necessita ajuda adicional, clique na opção "Open Service Request" dentro do SMB Support Assistant Portal da Cisco, quando você quiser e preencha uma solicitação online. O seu pedido será direcionado imediatamente para o Centro de Assistência Técnica SMB da Cisco (SMB TAC da Cisco). Um engenheiro do SMB TAC da Cisco responderá ao seu pedido no prazo de um dia útil dentro do horário comercial. Somente os contratos ativos e vigentes podem ter acesso a esse suporte.

Acesso especial aos arquivos

Se durante o processo de solução de um problema associado a um pedido de serviço, um engenheiro do SMB TAC da Cisco determinar que é necessário consertar uma falha, ele lhe dará um código de acesso especial a arquivos para que você descarregue a solução corretiva mais apropriada.

Via telefone

Os clientes do SMB Support Assistant da Cisco também podem falar a qualquer momento com um agente da Cisco por telefone para abrir uma solicitação de serviço. Um engenheiro do SMB TAC da Cisco responderá aos pedidos de serviço no prazo de um dia útil durante o horário comercial. O SMB TAC da Cisco oferece suporte em várias idiomas locais, incluindo inglês, espanhol e português.

Quando entrar em contato com um agente da Cisco, você deverá fornecer as seguintes informações:

- O seu número de contrato.
- Número de série do chassis principal e de qualquer outro componente.
- Número de modelo do produto e a configuração de hardware.
- Localização física do produto.
- Um endereço para enviar a confirmação do serviço.
- Um número de telefone e um e-mail para que o engenheiro do SMB TAC possa entrar em contato com você no prazo de um dia útil durante o horário comercial, partindo do momento no qual o caso foi aberto.

Por cada pedido de serviço, um número de caso será designado para referência futura.

Para obter uma lista completa de números de telefone de suporte técnico SMB da Cisco, por favor clique em: <http://tools.cisco.com/Support/SMBSA/vm/ServiceRequestContacts.html>

Reposição avançada de hardware: emissão de um pedido de serviço (RMA)

- 1 Se um engenheiro do SMB TAC da Cisco determinar que você tem alguma falha de hardware, você receberá os benefícios da reposição avançada de peças com falhas.
 - i. i. O SMB TAC da Cisco pedirá o número da peça, bem como o tipo e número de série de cada peça que será substituída.
 - ii. Uma peça de reposição avançada será despachada e entregue ao lugar especificado, se ela está disponível no depósito.
 - iii. O hardware de reposição pode ser novo ou equivalente ao novo.
- 2 O engenheiro do SMB TAC da Cisco lhe entregará um número de pedido de serviço / Autorização de Devolução de Material (RMA) e lhe proporcionará informações associadas ao despacho de peças de reposição avançada.
- 3 As peças com falhas devem ser devolvidas no prazo de dez dias depois de ter sido recebido o número de Pedido de serviço/RMA. Caso contrário, a unidade de negócios responsável da devolução da peça receberá uma fatura pela peça de reposição. As devoluções devem ter exatamente o mesmo número, tipo e números de série associados à transação do pedido de serviço/RMA. Por favor embale a peça defeituosa utilizando a embalagem da peça de reposição e inclua uma descrição da falha ou escreva as especificações técnicas de qualquer outro tipo de mudança ou alteração.
- 4 A reposição avançada consiste em que as peças de reposição são despachadas no próximo dia útil, onde estiver disponível este tipo de serviço. Caso contrário, as peças são despachadas no mesmo dia útil. Isso significa que elas são despachadas no mesmo dia útil e são entregues no próximo dia útil entre as 9 e 17 horas. Este serviço depende da disponibilidade de peças e da hora em que o pedido foi feito. O pedido deve ser recebido e a Cisco deve diagnosticar e determinar a falha de hardware antes das 15 horas, horário local, para as peças serem despachadas no mesmo dia útil e chegarem no próximo dia útil no horário indicado. O tempo de entrega da peça pode demorar mais horas, se houver dificuldades para localizar a peça de reposição. Por favor consulte o Gerente de Conta da Cisco ou seu Parceiro Autorizado Cisco, ou revise a matriz de disponibilidade do serviço em <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do> para obter uma lista completa das opções de entrega dentro da sua área.

Observação: a entrega de peças depende dos processos de importação e aduana, bem como do tempo que demore o serviço de envio de despacho.

O serviço SMB Support Assistant da Cisco está desenhado com o objetivo de oferecer uma solução oportuna para os problemas associados às pequenas e médias empresas, mas se você utilizar os seus dispositivos para rodar aplicativos complexos como Qualidade de Serviço (QoS), ou se depender deles para a operação contínua da sua rede ou negócio, você deve considerar o SMARTnet®, o programa de serviço mais completo disponível no momento. Se tiver dúvidas sobre o serviço de suporte mais conveniente para você, por favor entre em contato com o seu Parceiro Autorizado Cisco ou Representante local da Cisco.

A Cisco lhe oferece produtos desenhados para satisfazer as demandas do seu negócio em crescimento. Para entrar em mais detalhes sobre os produtos suportados pelo SMB Support Assistant da Cisco, por favor clique em http://www.cisco.com/en/US/products/ps6193/serv_datasheet0900aecd8025e842.html

Para conhecer mais sobre a série completa de produtos e soluções SMB da Cisco, clique no link "Small and Medium Business" em www.cisco.com.

Descrição, termos e condições do Programa SMB Support Assistant

Este programa descreve as opções disponíveis dentro do programa SMB Support Assistant Service da Cisco para proporcionar suporte aos Produtos Cisco, com exceção dos produtos da família QoS da Cisco. Por favor leia com atenção o documento abaixo que contem informação importante associada aos serviços que você adquiriu.

"Cisco" significa Cisco Systems®

RESPONSABILIDADES DE SUPORTE DA CISCO

O programa SMB Support Assistant da Cisco inclui:

- Assistência por telefone, fax ou e-mail (para informação relacionada com o uso, a configuração e a solução de problemas do produto).
- Acesso ao SMB TAC da Cisco 24 horas por dia, 7 dias por semana. Um Representante do SMB TAC da Cisco entrará em contato com você via telefone, fax ou e-mail no prazo de um dia útil a partir do momento de ter recebido o caso.
- Soluções alternativas para os problemas de software participados utilizando esforços comerciais razoáveis ou um patch para o software do Sistema Operacional da Cisco. Os patches (correções) para o software do Sistema Operacional da Cisco serão enviados e devem ser utilizados no produto que tenha o problema em questão.

Serviço de Reposição Avançada

A Cisco irá utilizar esforços comerciais razoáveis com o propósito de oferecer uma Reposição Avançada para o produto. A reposição avançada está sujeita a restrições geográficas e de limite de peso. Você pode ver as opções de disponibilidade para regiões específicas acessando à ferramenta da Matriz de Disponibilidade do Serviço ("SAM") da Cisco no endereço URL seguinte: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do>.

Os procedimentos de importação do país de destino e o cumprimento com os procedimentos de aduana e os controles de exportação dos Estados Unidos da América podem condicionar os tempos de entrega de peças. A reposição avançada será enviada sob modalidade DDU (Impostos de entrega não incluídos), utilizando o serviço de transporte preferido da Cisco. A Cisco pagará antecipadamente o frete, excluindo direitos de importação, impostos e taxas, onde forem aplicáveis. Se quiser outros serviços alternativos de transporte, o serviço selecionado deverá ser pago por você. As reposições avançadas de chassis ou placas de linha deverão estar no mesmo nível de cobertura. Os FRUs serão despachados separadamente e sem serem pré-montados. A peça de reposição avançada será nova ou equivalente à nova.

"Despachadas no próximo dia útil, onde estiver disponível este tipo de serviço. Senão, aplica o envio no mesmo dia útil"

· ("NBD/SDS"):

Uma reposição avançada consiste em despachar as peças no mesmo dia útil e entregá-las no próximo dia útil, onde este serviço estiver disponível, sempre que a falha da peça defeituosa for determinada pela Cisco antes das 15 horas, horário local. Se os pedidos são recebidos depois das 15 horas, horário local, o despacho da peça de reposição será realizada no próximo dia útil, onde este serviço estiver disponível.

A Cisco reserva-se o direito de subcontratar o serviço de terceiros para lhe oferecer o melhor serviço.

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Proporcionar acesso razoável ao Produto, quando a Cisco determinar ser necessário, através da Internet ou via modem com o fim de estabelecer um link de comunicação de dados entre você e o engenheiro do SMB TAC da Cisco para diagnosticar os problemas e corrigi-los remotamente, se possível. Você deve assumir os custos associados a este tipo de acesso. Além disso, você deve proporcionar as senhas atuais para que o engenheiro tenha acesso ao sistema, quando for necessário, possa diagnosticar os problemas e oferecer suporte remoto.
- Informar a Cisco com 30 dias de antecedência sobre qualquer produto adicional que será coberto pelos Serviços de suporte.
- Pagar todo o tempo de serviços de engenharia, despesas de viagem e desembolsadas, se você solicitar que os Serviços sejam realizados no local ou solicitar outro tipo de serviços não descritos neste documento. O tempo de engenharia será faturado de acordo com as taxas de tempo e materiais de serviços vigentes nesse momento.
- Notificar a Cisco sobre a mudança de local do(s) produto(s) suportado(s) no prazo de 30 dias a partir do dia da mudança. Os serviços serão oferecidos em 30 dias depois de ter recebido a notificação.
- Informar a Cisco sobre as modificações na configuração do Produto, incluindo melhorias ou mudanças nos FRUs que não tivessem sido incluídos na configuração original, no prazo de cinco dias úteis a partir do dia da modificação.
- Devolver a Cisco o Produto defeituoso inteiro de acordo com o procedimento de Autorização de Devolução de Material ("RMA") da Cisco (em Cisco.com) e dar um número novo de pedido de compra à equipe de recuperação de ativos da Cisco para facilitar o processo de faturamento do produto de reposição. Você concorda com ajudar a Cisco a resolver os problemas do hardware defeituoso até o nível FRU antes de iniciar um procedimento de Autorização de Devolução de Material ("RMA") da Cisco.
- Você é responsável pelo seguimento do processo depois de receber a autorização de reposição avançada, e pelos custos associados à devolução do produto substituído, tais como:

- A embalagem apropriada, incluindo a descrição da falha e as especificações por escrito de qualquer mudança ou alteração.
- O custo de seguro para todos os pacotes com peças defeituosas despachados sob FOB para a central de consertos designada pela Cisco.
- As peças devolvidas deverão ser recebidas no prazo de dez (10) dias. Caso contrário, você deverá pagar o preço-lista do produto em questão.
- Proporcionar números de série válidos e aplicáveis a todos os problemas de produtos participados à Cisco ou proporcioná-los quando você estiver procurando informações da Cisco associadas ao uso do produto. Pode ser necessário que você inclua alguns dados adicionais (código e detalhes da localização da cidade) no formulário de localização do produto.
- Quando a Cisco solicitar, você deve lhe proporcionar uma lista de todo o pessoal autorizado a entrar em contato com a Cisco.
- Você concorda com realizar todas as ações necessárias para garantir que seus ex-funcionários não tenham acesso aos Serviços, incluindo a desativação das senhas deles e outras ações indispensáveis.
- Você tem direito a receber os Serviços ligados ao Produto pelo qual você pagou uma taxa separada à Cisco.
- Depois de receber uma notificação e uma solicitação com antecedência por parte da Cisco, você concorda com proporcionar a Cisco as informações apropriadas para que o pessoal especialista da nossa empresa valide seu direito aos Serviços para cada um dos Produtos. A Cisco reserva-se o direito de descontinuar o seu direito aos Serviços para qualquer Produto sem pagamento e faturar tais serviços não pagos, bem como aplicar o juro mais alto permitido pela lei e faturar todos os honorários aplicáveis, incluindo, entre outros, os honorários de advogados e auditoria.

SERVIÇOS EXCLUÍDOS

Não está incluído qualquer serviço não descrito expressamente neste documento.



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
#22-01 - #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.

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

Copyright 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. CCIP, CCSP, a marca de Cisco Powered Network, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare e StackWise são marcas de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, Learn e iQuick Study são marcas de serviço da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logotipo da 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, 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 ou marcas 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 respetivos donos. O uso da palavra parceiro não implica necessariamente uma relação de sociedade ou de parceria entre a Cisco e qualquer outra companhia. (0504R)