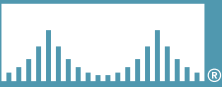


Cisco Systems 	➤ Comparação de Ofertas de Suportes www.cisco.com/go/servicios	Garantia	SMB SA	SMARTnet
Acesso Aos Especialistas Técnicos da Cisco	NÍVEL DE SUPORTE			
	Identificação remota de falha de hardware	✓	✓	✓
	Diagnóstico e resolução remotos de problemas (aplicações básicas de roteadores e switches, VPN, segurança, voz e wireless)		✓	✓
	Diagnóstico e resolução remotos de problemas (todas as tecnologias)			✓
	TEMPO DE RESPOSTA			
	Retorno da chamada NBD do Técnico especializado dentro do horário comercial regular		✓	
	Retorno da chamada do Técnico especializado em 60 minutos			✓
	Interferência ao vivo para situações de prioridade críticas			✓
	HORAS DE SUPORTE			
	Horas comerciais regulares (excluindo dias de feriados agendados)		✓	
	24 horas por dia x 7 dias por semana x 52 semanas por ano			✓
	DURAÇÃO DA LIGAÇÃO			
	Até solucionar o problema		✓	✓
Reposição de Hardware	Peças enviadas num prazo de 10 dias úteis	✓		
	Peças enviadas no Próximo Dia Útil (NBD) ou enviadas no Mesmo Dia (SDS) onde houver disponibilidade		✓	✓
	Opcional: Entrega Premium em 4 Horas			✓
	Opcional: Suporte Técnico Local			✓
Download de OS Cisco	Correção de falhas de segurança do sistema operacional (caso seja necessário)		✓	
	Instalação de updates do SO sob demanda			✓
	Instalações de novas versões do SO sob demanda			✓
Acesso ao Cisco.com	Acesso de Visitante	✓	✓	
	Acesso de Usuário Registrado às ferramentas online			✓
	Acesso de Usuário Registrado aos recursos de transferência de conhecimentos			✓



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel:408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems Europe
11 Rue Camille Desmoulins
92782 Issy-Les-Moulineaux
Cedex 9
France
www-europe.cisco.com
Tel: 33 1 58 04 60 00
Fax: 33 1 58 04 61 00

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7779

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, the Cisco Powered Network logo, Cisco Systems Networking Academy, the Cisco Systems Networking Academy logo, Cisco Unity, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, the Networkers logo, ScriptBuilder, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN, Wavelength Router, and WebViewer are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and Discover All That's Possible are service marks of Cisco Systems, Inc.; and Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, the Cisco IOS logo, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, and VCO are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Web site are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0110R)