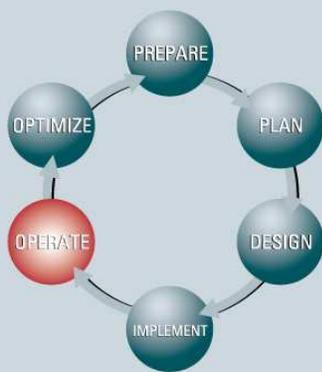


Software Application Support da Cisco

O Software Application Support da Cisco® ajuda você a proteger seu investimento em softwares para aplicativos, assim como melhoram o desempenho dos aplicativos para que o seu negócio seja mais produtivo.

METODOLOGIA DO LIFECYCLE SERVICES



A metodologia exclusiva do Lifecycle Services da Cisco define as atividades necessárias em cada fase do ciclo de vida da rede para ajudar a assegurar a excelência dos serviços. Através desta metodologia, que une as forças da Cisco, nossos parceiros especializados em redes e nossos clientes, é possível obter-se melhores resultados.

Fases do Ciclo da Rede

- **Preparação** - Desenvolvimento de um plano de negócios para justificar o investimento tecnológico
- **Planejamento** - Avaliação do estado atual da rede para suportar a solução proposta
- **Desenho** - Criação de um desenho detalhado para atender a requerimentos técnicos e de negócios
- **Implementação** - Implementação da nova tecnologia
- **Operação** - Manutenção da saúde da rede no dia a dia das operações
- **Otimização** - Alcance da excelência operacional através de melhorias permanentes

Descrição do Serviço

O SAS da Cisco inclui serviços que fortalecem a disponibilidade, confiabilidade e funcionalidade dos aplicativos do software da Cisco Systems® para manter o seu negócio funcionando harmoniosamente e aumentar o valor do investimento realizado em sua rede. Criados para dar suporte na fase de operação do ciclo de vida da rede, os serviços SAS da Cisco oferecem acesso aos serviços e suporte técnicos premiados da Cisco. Cobrindo mais de 100 aplicativos de software para produtos de tecnologia extremamente importantes como voz, gerenciamento de rede, segurança, rede local wireless e storage, o SAS da Cisco fazem com que você esteja sempre atualizado com os updates mais recentes dos aplicativos.

Serviços Inclusos na Software Application Support

O SAS inclui os seguintes serviços:

- **Acesso à Central de Assistência Técnica para receber um suporte premiado pela indústria** – Ajuda especializada disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, via telefone, fax, e-mail ou Internet, para obter rapidamente um diagnóstico preciso e as soluções de problemas associados aos aplicativos de software. A assistência técnica é oferecida por especialistas em aplicativos de software da Cisco, altamente treinados em aplicativos específicos e considerados entre os mais qualificados da indústria. Portanto, todos os seus problemas são gerenciados rápida e cuidadosamente.
- **Atualizações contínuas de software para manter os aplicativos funcionando sem problemas** – Soluções temporárias ou consertos de problemas de software de aplicação registrados, atualizações de manutenção e pequenos lançamentos de aplicativos¹ estão disponíveis para serem baixados do website da Cisco, com ou enviados em formato CD-ROM para ajudá-lo a manter o desempenho eficiente dos aplicativos.
- **Uma ampla diversidade de ferramentas de aplicativos de software para construir e expandir a ajuda especializada e os conhecimentos internos** - Acesso ilimitado a uma ampla biblioteca de ferramentas de aplicativos e documentos técnicos para assessorar o pessoal em problemas de diagnóstico, bem como para entender as novas tecnologias e estar sempre atualizado com as melhorias inovadoras de software. Serviços públicos, white papers, datasheets do desenho de aplicativos, documentos de configuração e ferramentas para gerenciamento de casos o ajudam a expandir as capacidades e habilidades internas.

¹ Um pequeno lançamento consiste em um lançamento incremental de software que fornece correção de falhas e pequenas melhorias ligadas às funcionalidades. Uma atualização de manutenção consiste em um lançamento incremental de software que fornece soluções de manutenção.

BENEFÍCIOS COMERCIAIS

O SAS da Cisco protegem o seu investimento em aplicativos, fortalecem o desempenho e a disponibilidade dos mesmos, e ajudam a aumentar o valor do seu investimento na infra-estrutura central. O SAS da Cisco oferecem os seguintes benefícios:

- **Eficiência Operacional** — Serviços e suporte que fortalecem a confiabilidade e funcionalidade do aplicativo.
- **Diminuição do custo total de propriedade** — O ambiente proativo de suporte da Cisco aumenta o nível de efetividade da operação da rede.
- **Diminuição de custos ligados a treinamento e seleção de funcionários** — Os Especialistas exclusivos da Central de Assistência Técnica da Cisco complementam seus recursos técnicos internos.
- **Proteção do investimento** — As melhorias mais recentes associadas às características, bem como as atualizações do aplicativo, aumentam o valor do investimento realizado em software.
- **Maior capacidade técnica** — Acesso registrado à diversas informações técnicas, ferramentas de aplicativos, white papers e assuntos de propriedade intelectual da Cisco, publicados no site da Cisco.com, que fortalecem os conhecimentos e capacidades internas.

DISPONIBILIDADE, PEDIDOS, E MAIORES INFORMAÇÕES

O SAS da Cisco estão disponíveis em todo o mundo. Para proteger o seu investimento durante o ciclo de vida de sua rede, compre o serviços SAS no mesmo momento da compra de um software de aplicação da Cisco. A garantia do produto Cisco assegura a integridade do mesmo, mas não fornece serviços ou suporte, atualizações ou melhorias. SAS oferece serviços que são desenhados especificamente para os aplicativos de software da Cisco, e vão além do suporte para o sistema operacional oferecido por outros serviços do nosso portfólio. Favor atentar que SAS pode não estar disponível para alguns softwares aplicativos da Cisco. Para mais detalhes sobre os Serviços de Suporte Técnico da Cisco, visite <http://www.cisco.com/go/supportservices> ou entre em contato com o seu representante de vendas.

**Escritório Central**

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 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 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 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

A Cisco Systems tem mais de 200 escritórios nos seguintes regiões e países. Os endereços, números de telefone e 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 • Coréia • 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 • Polônia • Portugal • Porto Rico • República Tcheca • Reino Unido • Romênia • Rússia • Singapura • Suécia • Suíça • Tailândia • Taiwan • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietnã • Zimbábue

Conteúdo protegido por direitos autorais © 1992–2006 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Cisco, Cisco Systems e o logotipo da Cisco Systems são marcas registradas ou marcas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas empresas filiadas nos Estados Unidos da América e em outros países.

Todas as outras marcas mencionadas neste documento ou na página da web são propriedade de seus respectivos donos. O uso da palavra parceiro não implica necessariamente uma relação de sociedade ou de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0502R)

AR/LW10093 01/06
Impresso nos EUA