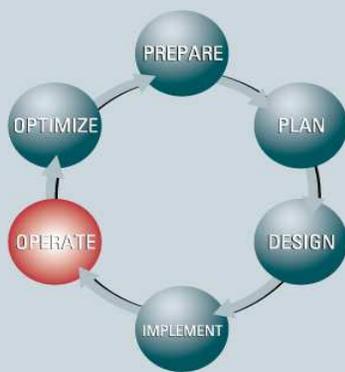


Serviços Software Application Support da Cisco

Os Serviços de Software Application Support da Cisco® ajudam 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

Os serviços Software Application Support da Cisco 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 Software Application Support 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, os serviços Software Application Support da Cisco fazem com que você esteja sempre atualizado com os updates mais recentes dos aplicativos.

Dois níveis de suporte estão disponíveis:

- Cisco Software Application Support (SAS)
- Cisco Software Application Support plus Upgrades (SASU)

Serviços Inclusos na Assinatura do 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.

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.

- **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.

Serviços Inclusos na Assinatura do Software Application Support plus Upgrades

Como empresa inovadora e líder da indústria, a Cisco tem o compromisso de fornecer melhorias e atualizações de manutenção para o software de aplicação com o objetivo de ajudar os clientes a estarem sempre atualizados com os progressos tecnológicos mais recentes. Para que você tenha uma cobertura mais completa e esteja atualizado com as melhorias relacionadas aos aplicativos, o programa SASU inclui os seguintes serviços:

- Todos os serviços do SAS, mais todos os grandes lançamentos² associados às melhorias tecnológicas que podem implicar em mudanças significativas da arquitetura, novas funcionalidades e características.

BENEFÍCIOS COMERCIAIS

Os Serviços Software Application Support 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. Os dois níveis de suporte permitem selecionar o nível de serviço que melhor atenda os requerimentos do seu negócio, e que seja o mais conveniente para os aplicativos. Os Serviços de Software Application Support 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.
- **Vantagem competitiva** — Com o serviço SASU, novos aplicativos e importantes melhorias podem ser implementadas mais rapidamente e de maneira mais eficiente para manter sua posição competitiva.

DISPONIBILIDADE, PEDIDOS, E MAIORES INFORMAÇÕES

Os Serviços Software Application Support da Cisco estão disponíveis em todo o mundo. Para proteger o seu investimento durante o ciclo de vida de sua rede, compre os serviços SAS e SASU 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 e SASU oferecem 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 algumas aplicações do software da Cisco podem oferecer somente SAS e outras somente SASU. 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.

² Um grande lançamento consiste em um lançamento de software que fornece mudanças mais importantes para serem implementadas na arquitetura, ou fornece mais características ou funcionalidades.



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