



# Serviços Técnicos da Cisco: Melhorias para a América Latina



Maio 2007

# Ofertas do Portfólio de Serviços Cisco

## Componentes Principais

|              | Cisco Smart Foundation Services *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Cisco SMARTnet/SMARTnet Onsite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cisco SP Base/SP Base Onsite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cisco Shared Support                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cliente Alvo | Pequenos e Médios Negócios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Todas as Empresas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Provedores de Serviços                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Todas as Empresas                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Go-to-Market | Entregue pela Cisco, Serviço Cisco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Entregue pela Cisco, Serviço Cisco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Entregue pela Cisco, Serviço Cisco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Entregue pelo Parceiro, Serviço do Parceiro                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Entregáveis  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de Redes &amp; Ferramentas de Produtividade desenhadas para os SMBs; podem ser instaladas no laptop ou acessadas através de um portal especial na web</li> <li>Pequenas atualizações do software Cisco OS</li> <li>Substituição avançada de peças Next Business Day (Próximo Dia Útil), onde disponível; caso contrário Same Day Ship</li> <li>Acesso 24 horas para abrir requisições de serviços on-line. Os engenheiros que atendem ao TAC da Cisco para SMB retornam a ligação dentro de 24 horas, durante o horário comercial</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso registrado ao premiado portal Cisco.com</li> <li>Acesso a qualquer momento ao engenheiros da Cisco e ao TAC da Cisco – suporte em Inglês</li> <li>Atualizações do software Cisco OS</li> <li>Reposição avançada de peças com opções de SLAs de 4-horas a NBD</li> <li>Acesso ao engenheiro de campo da Cisco (somente com a opção Onsite)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso registrado ao premiado portal Cisco.com</li> <li>Acesso a qualquer momento ao engenheiros da Cisco e ao TAC da Cisco – suporte em Inglês</li> <li>Atualizações do software Cisco OS</li> <li><i>SP Base mais Reposição de Hardware Avançado também oferece:</i></li> <li>Reposição avançada de peças com opções de SLAs de 4-horas a NBD</li> <li>Top accounts selecionadas: TAC LATAM em Espanhol e Português 8x5 somente para as tecnologias Switching, Roteamento e WAN. Web TAC após este horário, somente em Inglês</li> </ul> | <p>Cisco fornece ao parceiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suporte de TAC Nível III</li> <li>Acesso ao Cisco.com</li> <li>Atualizações do software Cisco OS</li> <li>Software Application Support Services (SAS) e SAS mais Upgrade (SASU)</li> <li>Reposição Avançada de Hardware, 4-hrs &amp; NBD</li> </ul> |

\* Anteriormente conhecido como Cisco SMB Support Assistant

# Ofertas do Portfólio de Serviços Cisco

## Novas Melhorias nos Serviços Técnicos

|              | Cisco Smart Foundation Services *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cisco SMARTnet/ SMARTnet Onsite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cisco SP Base/SP Base Onsite                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cisco Shared Support                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cliente Alvo | Pequenos e Médios Negócios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Todas as Empresas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Provedores de Serviços                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Todas as Empresas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Go-to-Market | Entregue pela Cisco, Serviço Cisco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Entregue pela Cisco, Serviço Cisco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Entregue pela Cisco, Serviço Cisco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Entregue pelo Parceiro, Serviço do Parceiro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Entregáveis  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de Redes &amp; Ferramentas de Produtividade desenhadas para os SMBs; podem ser instaladas no laptop ou acessadas através de um portal especial na web</li> <li>Pequenas atualizações do software Cisco OS</li> <li>Substituição avançada de peças Next Business Day (Próximo Dia Útil), onde disponível; caso contrário Same Day Ship</li> <li>Acesso 24 horas para abrir requisições de serviços on-line. Os engenheiros que atendem ao TAC da Cisco para SMB retornam a ligação dentro de 24 horas, durante o horário comercial</li> <li>Abrir requisições de serviço de severidades S3 e S4, online, via a ferramenta de e-mail da Cisco em Espanhol e Português</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso registrado ao premiado portal Cisco.com</li> <li>Acesso a qualquer momento ao engenheiros da Cisco e ao TAC da Cisco – suporte em Inglês</li> <li>Atualizações do software Cisco OS</li> <li>Reposição avançada de peças com opções de SLAs de 4-horas a NBD</li> <li>Acesso ao engenheiro de campo da Cisco (somente com a opção Onsite)</li> <li>Abrir requisições de serviço de severidades S3 e S4, online, via a ferramenta de e-mail da Cisco em Espanhol e Português</li> <li>Abrir requisição de suporte via telefone em Espanhol e Português 8x5. Fora deste horário, somente em Inglês</li> <li>TAC para o segmento de Comércio em Espanhol e Português 8x5 somente para as tecnologias Switching, Roteamento &amp; WAN. Web TAC após este horário, em Inglês</li> <li>Acesso a documentos de suporte técnico traduzidos para o Espanhol e Português através do portal Cisco.com</li> <li>Centro de Suporte de Logística (reposição de peças) 12x7 em Espanhol e Português</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acesso registrado ao premiado portal Cisco.com</li> <li>Acesso a qualquer momento ao engenheiros da Cisco e ao TAC da Cisco – suporte em Inglês</li> <li>Atualizações do software Cisco OS</li> <li>SP Base mais Reposição de Hardware Avançado também oferece:</li> <li>Reposição avançada de peças com opções de SLAs de 4-horas a NBD</li> <li>Top accounts selecionadas: TAC LATAM em Espanhol e Português 8x5 somente para as tecnologias Switching, Roteamento e WAN. Web TAC após este horário, somente em Inglês</li> <li>Abrir requisições de serviços online via ferramenta de e-mail da Cisco em Espanhol e Português</li> <li>Abrir requisições de suporte via telefone em Espanhol e Português. Após este horário, somente em Inglês.</li> <li>Escalação com o Gerente de Plantão do TAC em Espanhol e Português 8x5. Após este horário, somente em Inglês.</li> <li>Acesso a documentos de suporte técnico traduzidos para o Espanhol e Português através do portal Cisco.com</li> <li>Escalação com o Gerente da Logística em Espanhol e Português 8x5. Após este horário, somente em Inglês.</li> <li>Centro de Suporte de Logística (reposição de peças) 12x7 em Espanhol e Português</li> </ul> | <p>Cisco fornece ao parceiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suporte de TAC Nível III</li> <li>Acesso ao Cisco.com</li> <li>Atualizações do software Cisco OS</li> <li>Software Application Support Services (SAS) e SAS mais Upgrade (SASU)</li> <li>Reposição Avançada de Hardware, 4-hrs &amp; NBD</li> <li>Abrir requisição de suporte via telefone em Espanhol e Português. 8x5. Após este horário, somente em Inglês</li> <li>Centro de Suporte de Logística (reposição de peças) 12x7 em Espanhol e Português</li> </ul> |

\* Anteriormente conhecido como Cisco SMB Support Assistant

# Ofertas do Portfólio de Serviços Cisco

## Novas Melhorias nos Serviços Técnicos

- ✓ São mandatórios para se acessar as novas melhorias nos serviços técnicos, uma senha válida do CCO e um contrato de serviço que esteja ativo
- ✓ Cada pessoa deve ter sua própria senha do CCO. Se compartilhada com outras pessoas, somente o primeiro usuário terá acesso permanente às novas melhorias
- ✓ No perfil do CCO, o campo “país” deve fazer parte da lista de países da América Latina. Caso contrário, o acesso às novas melhorias será negado

- Os seguintes guias estão disponíveis no site de Serviços para Parceiros ([www.cisco.com/go/servicos](http://www.cisco.com/go/servicos)), na seção “Ferramentas”:
  - “Como obter sua senha CCO”
  - “Como Ver e/ou Atualizar o Seu Perfil do CCO”
  - “Como Modificar sua Senha do CCO”

# Recursos

- Para abrir uma Solicitação de Serviço usando a Ferramenta de E-Mail para casos de Severidade 3 (S3) e Severidade 4 (S4), ou para encontrar os números locais de acesso ao TAC para abrir uma Requisição de Serviço via telefone, acesse:

Espanhol: [http://www.cisco.com/support/LA/es/public/spanish\\_intro.html](http://www.cisco.com/support/LA/es/public/spanish_intro.html)

Português: [www.cisco.com/web/BR/suporte/contato.html](http://www.cisco.com/web/BR/suporte/contato.html)

- Centro de Suporte da Logística (Reposição de Peças):  
Chame o número local do TAC e selecione a opção #4 no Menu  
ou  
Chame nos Estados Unidos o número 1-800- 553 2447 (opção #4) ou  
+1 (408) 526 5744