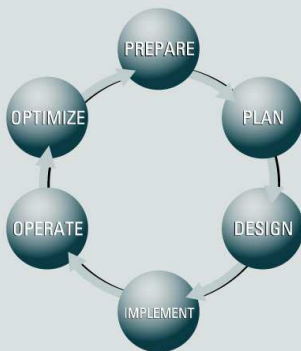


Servicios para Foundation Technology de Cisco

Servicios para Foundation Technology de Cisco® (tecnologías core) le ayudan a desplegar y mantener las bases de la red de forma segura para ayudarles a reducir gastos, mejorar la solidez del negocio e incrementar la habilidad de soportar nuevas aplicaciones y servicios.

METODOLOGIA DEL CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS



La metodología exclusiva del Ciclo de Vida de los Servicios de Cisco define las actividades necesarias en cada fase del ciclo de vida de la red para ayudar a asegurar la excelencia de los servicios. A través de esta metodología, que une las fuerzas de Cisco, nuestros partners especializados en redes y nuestros clientes, es posible obtener mejores resultados.

Fases del Ciclo de la Red

- **Preparación** - Desarrollo de plan de negocios para justificar la inversión tecnológica
- **Planeación** - Evaluación del estado actual de la red para soportar la solución propuesta
- **Diseño** - Creación de un diseño detallado para manejar requerimientos técnicos y de negocios
- **Implementación** - Despliegue de la nueva tecnología
- **Operación** - Mantenimiento de la salud de la red en el día a día de las operaciones
- **Optimización** - Alcance de la excelencia operacional a través de mejoras permanentes

Service de Cisco evalúa su red, servicios y cambios planeados y verifica que la solución propuesta se alinee con sus requerimientos técnicos y empresariales. Los ingenieros de Cisco trabajan para comprender los requerimientos de su solución y sus objetivos de negocio para luego examinar los factores críticos de preparación, tales como el diseño de la infraestructura, los problemas ambientales y la seguridad. Identifican brechas potenciales o modificaciones de red y realizan recomendaciones para ayudarle a manejar estos temas proactivamente.

DESAFÍO

Hoy en día, las empresas enfrentan nuevos y significativos desafíos para responder a las presiones competitivas actuales y futuras. Necesitan escalar y optimizar las operaciones de su red; alcanzar niveles mejorados de soporte de redes que permitan a éstas recuperarse rápidamente ante un evento, y preparar las redes para adoptar rápidamente nuevos servicios tales como seguridad avanzada, comunicaciones IP, LANs inalámbricas y aplicaciones basadas en Web. Para vencer estos desafíos, las empresas requieren construir redes que permitan que tecnologías y aplicaciones críticas puedan interactuar fluidamente entre sí a través de toda la organización. Necesitan de cimientos de red seguros que consisten en plataformas inteligentes de switching y routing (ruteo) que ofrecen niveles mejorados de soporte de redes que permitan a éstas recuperarse rápidamente ante un evento, capacidad de administración y flexibilidad para soportar nuevas aplicaciones y servicios.

SOLUCIÓN

Soportando requerimientos empresariales y técnicos a través de un enfoque de Lifecycle Services

Cisco Systems® ofrece un amplio portafolio de servicios de punta a punta que le ayudan a desarrollar los cimientos integrados para construir una red inteligente. Los servicios Cisco están basados en metodologías para el diseño, despliegue, operación y optimización de una variedad de soluciones, tecnologías y estrategias de red para enfrentar los desafíos empresariales de hoy en día.

Cisco mantiene una extensa red global de partners que brindan servicios especializados de red y un rango de servicios de soporte para ayudarle a implementar y mantener los cimientos de su red. Juntos, Cisco y sus partners ofrecen servicio a nivel sistema y un enfoque de soporte que puede ayudarle a reducir gastos operativos, mejorar la solidez del negocio y soportar fácilmente nuevas aplicaciones y servicios en el futuro.

Servicios de planeación y diseño

Foundation Technology Assessment Scoped Service de Cisco

El primer paso al desplegar una red es examinar minuciosamente la infraestructura existente para comprender sus fortalezas y limitaciones. El Foundation Technology Assessment

Foundation Technology Design Scoped Service de Cisco

En el centro de un cimiento integrado de red está un diseño de red escalable que puede cumplir los objetivos de negocio actuales y soportar complejas tecnologías y aplicaciones en el futuro. El Foundation Technology Design Service de Cisco provee un diseño listo para implementarse que usted puede utilizar para crear la ingeniería en torno a su red. El equipo Cisco considera sus requerimientos técnicos y los objetivos del diseño de la red para crear una arquitectura que está optimizada para su organización. Este nivel de soporte durante la fase de diseño del ciclo de vida de su red le ayuda a reducir el rediseño de red, mejorar el desempeño y acelerar la adopción de tecnologías avanzadas.

Servicios de implementación

En la fase de implementación, la empresa trabaja para integrar dispositivos y nuevas capacidades de acuerdo con el diseño, sin comprometer la disponibilidad o desempeño de la red. Las actividades de servicios para la fase de implementación del ciclo de vida de la red o de la solución se brindan primordialmente a través de los partners de canal de Cisco. Sin embargo, para tecnologías y aplicaciones relativamente nuevas, Cisco puede realizar actividades de servicio en conjunto con sus partners de canal. Cisco transfiere conocimiento para ampliar y profundizar la habilidad de los partners de canal y del personal de su empresa al soportar las actividades de implementación a través de una variedad de servicios que pueden dimensionarse para satisfacer sus necesidades, incluyendo:

- Ejecutar un prueba de aceptación del sistema en su solución de *foundation technology* (tecnologías core)
- Desarrollar un plan de implementación de *foundation technology* (tecnologías core)
- Conducir una encuesta de verificación después de la instalación de su solución de *foundation technology* (tecnologías core)
- Disposición en sitio de hardware y configuración de software

Servicios de operación

SMARTnet y SMARTnet Onsite

Aun si su red está bien diseñada e incluso si utiliza soluciones Cisco que gozan de confiabilidad líder en el mercado, pueden surgir problemas inesperados. Si surge un problema en su red, usted no puede darse el lujo de exponer a su negocio y a sus clientes. SMARTnet® de Cisco le brinda rápidas respuestas cuando usted las necesita y le ayuda a proteger sus activos y preservar el acceso a aplicaciones críticas. SMARTnet® de Cisco incluye acceso registrado a Cisco.com y sus herramientas en línea y asistencia técnica, acceso al Centro de Asistencia Técnica (TAC, por sus siglas en inglés) de Cisco, actualizaciones al Software IOS® de Cisco y reemplazo rápido de hardware fallido. Juntos, estos recursos ayudan a resolver cualquier problema inmediato que pudiese surgir, al tiempo que extienden y mejoran la vida operativa de sus dispositivos de red Cisco y su software IOS de Cisco. SMARTnet Onsite de Cisco combina todos los recursos críticos de SMARTnet con la seguridad adicional del reemplazo de hardware a manos de un entrenado ingeniero de campo de Cisco. SMARTnet Onsite brinda un grado adicional de confianza de que cualquier problema de hardware será resuelto por un hábil experto de Cisco, el cual empleará las mejores prácticas de la industria.

Focused Technical Support Services de Cisco

Si su negocio depende de su red, usted no puede darse el lujo de esperar aunque sea unas cuantas horas para resolver un problema imprevisto en la infraestructura de red. Usted necesita ayuda inmediata de expertos que ya estén familiarizados con su ambiente de red y que puedan encontrar rápidamente el origen de cualquier problema. Focused Technical Support services de Cisco aprovecha los Servicios de Soporte Técnico de Cisco para brindarle un soporte más personalizado de parte de ingenieros y miembros del personal técnico de Cisco, individuos con gran pericia y altamente entrenados. Usted puede recibir la asistencia de expertos operativos, técnicos y de ingeniería que usted requiere de un equipo de soporte de Cisco de clase mundial que está íntimamente familiarizado con sus operaciones y red integrada. Con una atención individualizada y servicios de soporte simplificados, usted puede restaurar el servicio rápidamente tras una interrupción, mejorar continuamente la eficiencia operativa de su red y equipo de redes y mantener la máxima seguridad y tiempo activo de sus soluciones de red Cisco. Hay tres servicios disponibles:

- Cisco High-Touch Operations Management
- Cisco High-Touch Technical Support
- Cisco High-Touch Engineering

SMB Support Assistant de Cisco

Las empresas pequeñas de hoy en día precisan mantener una red confiable tanto como las grandes empresas. Pero, a diferencia de éstas, las pequeñas y medianas empresas (SMBs, por sus siglas en inglés) tal vez no tengan un gran equipo interno o una red que pueda responder rápidamente a problemas imprevistos y salvaguardar los activos empresariales. El SMB Support Assistant de Cisco brinda soporte y herramientas para resolver rápidamente problemas rutinarios que pudiesen surgir al utilizar productos de clase SMB de Cisco. El programa ofrece acceso al Centro de Asistencia Técnica SMB, reemplazo rápido de hardware, mantenimiento de software y acceso a herramientas y recursos en línea. Diseñado específicamente para responder a las necesidades de organizaciones más pequeñas, estos recursos brindan el soporte de red costo-efectivo que usted necesita para mantener la confiabilidad operativa, proteger activos críticos, contener costos y proteger la inversión de su red.


Software Application Support Services de Cisco

Dado que constituye los cimientos de sus procesos y aplicaciones de negocio, usted no puede darse el lujo de tener una infraestructura de red que no esté desempeñándose correctamente. Sin embargo, optimizar su red empresarial requiere más allá del despliegue del más reciente hardware y aplicaciones de software. Para preservar la integridad y disponibilidad de su red, usted necesita aumentar las plataformas de routing y switching de la red con las aplicaciones de software más actualizadas y optimizadas. Los Software Application Support Services de Cisco fortalecen la disponibilidad, confiabilidad y funcionalidad de sus aplicaciones de software de Cisco. Diseñados específicamente para aplicaciones de software de Cisco, estos servicios van más allá del soporte básico de software del sistema operativo al brindar acceso a asistencia técnica de expertos, los últimos releases (versiones) de software y una amplia gama de información técnica a través del acceso registrado a Cisco.com. Usted también puede elegir reforzar los servicios de aplicación de software con soporte para las principales actualizaciones de software de aplicación, así como releases rutinarios. Cubriendo más de 100 aplicaciones de software de Cisco, incluyendo software de administración de seguridad, control de acceso y protección contra amenazas, estos servicios pueden ayudarle a optimizar y mejorar las soluciones Cisco que usted utiliza para administrar y defender centralmente su red y proteger su inversión en software Cisco. Hay dos servicios disponibles:

- Cisco Software Application Support
- Cisco Software Application Support plus Upgrades

Cisco Security IntelliShield Alert Manager Service

Para poder proteger los servicios empresariales de misión crítica, las organizaciones requieren inteligencia de seguridad oportuna, veraz y creíble. Sin embargo, con miles de vulnerabilidades reportadas cada año, encontrar la inteligencia confiable y adecuada que necesitan es un constante desafío para el personal de seguridad. El Security IntelliShield Alert Manager Service de Cisco brinda un conjunto detallado de servicios para ofrecer la inteligencia de seguridad que su negocio requiere para ayudar a prevenir, mitigar y remediar rápidamente potenciales vulnerabilidades de TI. Este servicio de alerta de amenazas y vulnerabilidades adaptable a la medida de sus necesidades ayuda a su personal de TI a tener un fácil acceso a información oportuna, veraz y creíble acerca de potenciales vulnerabilidades a su ambiente, sin tener que invertir tiempo en hacer investigación. Dado que es un servicio basado en Web, el Security IntelliShield Alert Manager Service de Cisco permite que usted defina los dispositivos, sistemas y aplicaciones de su red, así como que establezca un criterio para el tipo, severidad y urgencia de las amenazas que deberán reportarse. El servicio entonces le brinda notificaciones de alertas filtradas y le ofrece sólo la información relevante para



su negocio, proveyendo a su personal de seguridad la inteligencia que requiere para tomar una acción rápida y proteger los sistemas críticos. Cada alerta está calificada en términos de urgencia, severidad y credibilidad e incluye un análisis detallado y solución o parches, si están disponibles. Como resultado, el personal de seguridad puede trabajar más rápida y eficientemente, priorizar mejor las actividades de resolución y proteger más efectivamente su negocio.

Services for Intrusion Prevention System de Cisco

Para protegerse contra ataques de red que siguen evolucionando, las empresas necesitan un extenso enfoque hacia la seguridad, el cual integre tanto productos inteligentes como servicios continuos de soporte técnico. Los Services for Intrusion Prevention System (IPS) de Cisco brindan un complemento vital a su protección de red IPS de Cisco. Las soluciones IPS de Cisco dependen de una biblioteca integrada de archivos de firmas para monitorear las redes y detectar actividad maliciosa. Los Services for IPS de Cisco proveen actualizaciones continuas de archivos de firmas, actualizaciones de sistema operativo y software de aplicación y soporte de hardware y software para mantener las soluciones IPS de Cisco continuamente actualizadas y efectivas contra nuevos ataques a la red. Este soporte de tiempo completo puede ayudarle a protegerse mejor contra riesgos a la seguridad, reducir el efecto potencial de amenazas a la red y mejorar la productividad de su personal y la disponibilidad de su red.

Servicios de optimización

Para hacer un uso completo de su inversión en tecnología, usted necesita mejorar el desempeño y seguridad de su red y mejorar la eficiencia operativa. El Foundation Technology Optimization Service Bundle/NOS de Cisco provee avanzado soporte a nivel red y un soporte de asesoría proactiva para ayudarle a optimizar su red de routing y switching de Cisco. Estos servicios se enfocan en la red central de routing y switching y ayudan a que usted haga un uso total de sus tecnologías core, manteniendo una seguridad óptima e integrando exitosamente nuevas y avanzadas tecnologías.

El Foundation Technology Optimization Service Bundle/NOS de Cisco está disponible bajo un sistema de suscripción anual y consiste de:

- Cisco Foundation Technology Annual Assessment Service
- Cisco Foundation Technology Network Support Service
- Cisco Foundation Technology Continuous Learning Service

Foundation Technology Annual Assessment Service de Cisco

Los cimientos de su red soportan sus procesos empresariales más críticos y deben ofrecer los más altos niveles de desempeño, confiabilidad y protección a sus empleados, partners y clientes.

Para ayudar a que los cimientos de su red funcionen de la mejor manera, el Foundation Technology Annual Assessment Service de Cisco evalúa los elementos de la arquitectura de red que contribuyen a los niveles mejorados de soporte de redes que permiten que ésta se recupere rápidamente, seguridad y disponibilidad de su red. Los ingenieros de Cisco desarrollan detallados reportes con recomendaciones priorizadas en base a prácticas líderes que se alinean con sus objetivos de negocio. El Foundation Technology Annual Assessment Service también incluye una evaluación a profundidad de la arquitectura de seguridad de su red para ayudarle a fortalecer la administración de riesgo y alcanzar los requerimientos de cumplimiento de normas. La seguridad de la red es crucial para mantener la integridad y disponibilidad de las aplicaciones y los datos que son cruciales para su empresa. Este servicio provee una evaluación de la arquitectura de seguridad de su red, políticas de tecnología y prácticas de administración para fortalecer la administración de riesgo, lograr el cumplimiento de los requerimientos y alinearse con las mejores prácticas de la industria.

Foundation Technology Network Support Service de Cisco

Su red soporta sus procesos empresariales más críticos y debe brindar consistentemente altos niveles de desempeño, confiabilidad y seguridad a sus empleados, socios y clientes.

El Foundation Technology Network Support Service de Cisco le ayuda a que usted utilice su red de manera competitiva para afrontar los nuevos desafíos en el ambiente de negocios de hoy en día y lo posiciona para ofrecer un mayor rango de servicios a través de una red continuamente optimizada. Este servicio le brinda soporte en el desarrollo de estándares detallados de diseño para sus redes de campus, metropolitanas o de área amplia y así responder a sus requerimientos técnicos y de negocio. Además, evalúa las capacidades de su software actual para cumplir con sus necesidades futuras y evalúa como eventos calendarizados, tales como mejoras de hardware y otros, pueden afectar el desempeño de la red. Al analizar periódicamente los datos y configuraciones de desempeño desde su red y recomendarle cambios para ayudarlo a usar su equipo de manera más eficiente y costo-efectiva, el Foundation Technology Network Support Service de Cisco le ayuda a enfocarse en áreas de mejora potencial y a reducir el riesgo al realizar cambios a la red.

Foundation Technology Continuous Learning Service de Cisco

Para facilitar la administración de la red y ayudar a reducir sus gastos operativos continuos, usted necesita mejorar continuamente las habilidades de su organización de soporte de red. El Foundation Technology Continuous Learning Service de Cisco está diseñado para ayudarlo a incrementar la autosuficiencia de sus empleados, dándoles el conocimiento que requieren para adaptarse mejor a las cambiantes habilidades y conocimientos que se requieren hoy en día de los profesionales de informática. Este servicio brinda acceso a una amplia gama de recursos, incluyendo acceso al Technical Knowledge Library de Cisco, la cual posee contenido interactivo, presentaciones de video bajo demanda, mejores prácticas y guías de configuración. También ofrece acceso a expertos técnicos de Cisco para sesiones de transferencia de conocimiento.

Los ingenieros de Cisco mantienen una comunicación periódica con usted a través de llamadas conferencia calendarizadas y correos electrónicos para compartir información acerca de nuevos productos de redes y funciones de software para su ambiente de red. Esta interacción continua incrementa el soporte calendarizado que usted reciba; facilita la transferencia de conocimiento general a través del ciclo de vida de su red y ayuda a su personal a volverse autosuficiente, conocedor y productivo.

Foundation Technology Availability Scoped Service de Cisco

Cuando tantos procesos de aplicaciones empresariales vitales residen en los cimientos de su red, es crítico mantener los más altos niveles de disponibilidad de red. El Foundation Technology Availability Service de Cisco le ayuda a mantener y mejorar la disponibilidad de la red en lo que respecta al diseño, procesos operativos y preparación operativa de la red. Evaluar el estado actual de los procesos y sistemas de soporte que brindan las capacidades de infraestructura operativa es un paso crítico hacia el mantenimiento y mejora de la disponibilidad de la red. Preservar el alto desempeño, disponibilidad y confiabilidad de los recursos empresariales tiene un efecto directo en la rentabilidad. El equipo Cisco puede ayudarlo al trabajar con su personal para identificar brechas entre sus capacidades actuales de infraestructura de operaciones y las prácticas líderes de la industria y realizar recomendaciones para resolver dichas brechas. Este tipo de soporte puede aumentar el conocimiento y la capacidad de toma de decisiones de su personal, reduciendo los gastos operativos e incrementando la disponibilidad general de la red.

Foundation Technology Optimization Scoped Service de Cisco

Para obtener el mayor nivel de beneficios de los cimientos de su red segura, usted necesita la habilidad de mejorar continuamente el desempeño y las operaciones de su infraestructura. El Foundation Technology Optimization Scoped Service provee soporte a nivel de red para el proceso continuo de planeación, diseño e implementación de mejoras incrementales en redes y procesos ya existentes. El equipo Cisco tiene el

conocimiento, experiencia y mejores prácticas para ayudar a resolver brechas tecnológicas y la pericia para mejorar el desempeño de la red, reducir costos operativos y asegurar un alto retorno en inversión.

BENEFICIOS

Foundation Technology Services de Cisco le ayuda a desplegar y mantener alto desempeño y disponibilidad y niveles de calidad de servicio en su red al brindar pericia y probadas metodologías a través del ciclo de vida de la red, así como asesoría, soporte y dirección en etapas críticas. Sostener una red de alto desempeño para responder a las cambiantes demandas empresariales a través del año requiere desempeño continuo y análisis de disponibilidad. Al revisar efectivamente sus dispositivos de red, recolectar datos relacionados con el desempeño y aplicar las prácticas líderes de Cisco, este servicio le brinda mayor conocimiento de su red, ayudándole a reducir costos operativos, incorporar avanzadas tecnologías y mejorar la confiabilidad de la red. Foundation Technology Services de Cisco le permiten:

- Mejorar la estabilidad, rendimiento y utilización de la red.
- Mejorar el desempeño del equipo en su red.
- Reducir costos operativos de la red y mejorar la confiabilidad de la misma al identificar indicios de problemas potenciales de desempeño y hacer recomendaciones para resolverlos.
- Identificar problemas potenciales de configuración de red y resolverlos antes de que se conviertan en problemas mayores.
- Mejorar la interoperabilidad del software, reduciendo caídas de red causadas por inconsistencias en el software.
- Incrementar el potencial de éxito durante cambios críticos de la red.

POR QUÉ SERVICIOS CISCO

Cisco Systems y sus partners brindan un amplio portafolio de servicios y soporte de punta a punta que puede ayudarle a mejorar el costo total de propiedad de la red, así como la agilidad del negocio y la disponibilidad de la red para así incrementar el valor empresarial y el retorno en inversión de su red.

El enfoque del Lifecycle Services de Cisco define el conjunto mínimo de actividades requeridas, por tecnología y complejidad de red, para ayudarle a desplegar y operar exitosamente tecnologías Cisco, así como para optimizar el desempeño a través del ciclo de vida de su red. Este enfoque puede ayudarle a conseguir una red de alto desempeño, integrar tecnologías avanzadas, bajar costos operativos y mantener la salud de la red a través de las operaciones cotidianas.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información acerca de los servicios Cisco, visite

www.cisco.com/en/US/products/ps6897/services_segment_service_home.html o contacte a su ejecutivo de cuenta local.

Cisco Services.

**Making Networks Work.
Better Together.**



Oficinas Centrales Corporativas

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

Oficinas Centrales en Europa

Cisco Systems International
BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 20 357 1000
Fax: +31 0 20 357 1100

Oficinas Centrales en las Américas

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

Oficinas Centrales en Asia Pacífico

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 317 7799

Cisco Systems tiene más de 200 oficinas en los siguientes países y regiones. Las direcciones, números telefónicos y de fax están listados en **Cisco en www.cisco.com/go/offices**.

Alemania • Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Bélgica • Brasil • Bulgaria • Canadá • Chile • China PRC • Colombia • Corea • Costa Rica • Croacia • Dinamarca • Dubai, UAE • Escocia • Eslovaquia • Eslovenia • España • Estados Unidos • Filipinas • Finlandia • Francia • Grecia • Hong Kong SAR • Hungría • India • Indonesia • Irlanda • Israel • Italia • Japón • Luxemburgo • Malasia • México • Nueva Zelanda • Noruega • Países Bajos • Perú • Polonia • Portugal • Puerto Rico • Reino Unido • República Checa • Rumania • Rusia • Singapur • Sudáfrica • Suecia • Suiza • Tailandia • Taiwán • Turquía • Ucrania • Venezuela • Vietnam • Zimbabue

Todos los contenidos tienen derecho de autor © 1992–2006 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados. Cisco, Cisco Systems y el logo de Cisco Systems son marcas registradas de Cisco Systems, Inc y/o sus afiliadas en Estados Unidos o algunos otros países.

Todas las demás marcas registradas mencionadas en este documento o en el sitio de web son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de la palabra partner no implica ninguna relación de sociedad entre Cisco y alguna otra empresa. (0601R) XX/LW XXXXX

Impreso en los EEUU

C00-00000-00 03/06