

# Servicios de Soporte Técnico

## Notificación de Contrato y Paquete de Bienvenida de los Servicios de Cisco para IPS



### Gracias por adquirir Servicios de Cisco® para IPS

Nombre del cliente:

Nombre del reseller:

Número de contrato:

Teléfono del TAC local:

Fecha de inicio de soporte:

Fecha de terminación de soporte:

#### ¡Lo felicitamos por la compra del Servicio de Soporte Técnico de Cisco para IPS!

Este documento le brinda información para maximizar su inversión en productos de redes Cisco a través del principal programa de servicio y soporte de la industria. Le pedimos que lea cuidadosamente la siguiente información y que guarde una copia para futuras referencias. Si requiere información adicional, favor de contactar a su reseller o representante Cisco.

Su contrato de servicio ya ha sido registrado electrónicamente para este acuerdo de servicio con Cisco Systems Inc.

Los derechos otorgados por este contrato de servicio, los términos y condiciones de soporte y las instrucciones de cómo usar este acuerdo de servicio se describen a continuación.

Los Servicios de Cisco para IPS son parte del portafolio de Servicios de Soporte Técnico de Cisco. Brindan soporte esencial y continuo para las soluciones Cisco que incluyen funcionalidad IPS y ayudan a asegurar la vigencia de estos productos y los archivos de firmas que utilizan. También le dan derecho al soporte técnico de Cisco, líder en la industria, durante el término del servicio que usted haya adquirido.

- 1. Actualización de firmas IPS:** El archivo de firmas actual se reemplaza con uno más reciente y se carga en Cisco.com. Cada actualización incluye nuevas firmas y todas las firmas de la versión anterior.

**Requerimientos de licencia** – Las soluciones IDS/IPS de Cisco proveen protección contra amenazas potenciando el IDS 4.x de Cisco o un conjunto de códigos posteriores. El conjunto de códigos IPS 5.x incluyen una licencia perpetua de tiempo de ejecución para operar y dos tipos de licencias que permiten que el conjunto de códigos IPS 5.x pueda procesar actualizaciones de firmas durante el período de la licencia.

La “licencia de prueba de 60 días” permite que el conjunto de código IPS 5.x pueda procesar actualizaciones de firmas durante los 60 días posteriores a la emisión de la licencia. La “licencia de prueba de 60 días” no requiere un contrato de soporte. No es renovable y está dirigida a clientes que desean probar el software IPS 5.x. Después de la expiración de la licencia de prueba, el conjunto de códigos IPS 5.x continuará identificando software malicioso (malware) basado en las firmas descargadas, pero no podrá procesar nuevas actualizaciones de firmas.

La licencia de “Servicio de Cisco para IPS”, similar a la licencia de prueba, permite que el conjunto de códigos IPS 5.x pueda procesar actualizaciones de firmas. Esta licencia de servicio requiere un contrato de servicio y puede obtenerse cuando el producto que incluye la funcionalidad IDS/IPS esté cubierto por un contrato de soporte para Servicios de Cisco para IPS en la fecha de expiración del contrato. Dicha licencia se extiende cada vez que se renueva el contrato de Servicios de Cisco para IPS. Por ejemplo, un contrato existente de Servicios de Cisco para IPS hubiera expirado el 5 de octubre del 2005 y fue renovado hasta el 4 de octubre del 2006. Cuando una nueva licencia de servicio es solicitada, la fecha de expiración de la nueva licencia sería el 4 de octubre del 2006. Después de la fecha de expiración, el conjunto de códigos IPS 5.x dejará de procesar actualizaciones de firmas y continuará procesando firmas que ya hayan sido descargadas, pero no podrá procesar nuevas actualizaciones de firmas.

Ambas licencias tienen capacidades idénticas y se otorgan al número de serie del hardware que esté ejecutando software IPS y pueden obtenerse al visitar [http://www.cisco.com/go /license/](http://www.cisco.com/go/license/)

- 2. Sistema operativo actualizado (Cisco IOS®):** mantenimiento, versiones (releases) menores y mayores del software operativo de Cisco vía Web o como un medio enviado físicamente le permiten incrementar su inversión en tecnología Cisco.
- 3. Herramientas y recursos de transferencia de conocimiento en línea (Cisco.com):** acceso registrado al gateway de soporte en línea de Cisco, líder en la industria, con avanzadas herramientas en línea tales como Bug Toolkit y Troubleshooting Engine.
- 4. Centro de soporte telefónico (TAC):** Acceso directo a nivel mundial 24x7x365 a la pericia técnica, soporte para la solución de problemas y escalación de problemas críticos de Cisco.

**5. Reemplazo rápido de partes:** Una parte de Reemplazo Rápido se embarcará a la localidad de su cliente de acuerdo con la opción de entrega que usted haya elegido. Favor de leer a continuación para obtener información específica relacionada con la opción de entrega de servicio que usted ha elegido.

**5.1.- Servicios de Cisco para IPS (Cisco Services for IPS), 8x5xNBD (SU1)**

- a. Las partes de reemplazo rápido se entregan al siguiente día hábil entre 9 a.m. y 5 p.m., siempre y cuando la solicitud se haya recibido antes de las 3 p.m. hora del almacén local.
- b. En los países donde están disponibles servicios de almacén local, la parte de Reemplazo Rápido se enviará el mismo día para llegar al siguiente día hábil siempre y cuando tanto la llamada como el diagnóstico y determinación de Cisco acerca del hardware fallido se hayan realizado antes de las 3 p.m. hora local de la región del cliente, de lunes a viernes (excluyendo días feriados respetados por Cisco). Para solicitudes recibidas después de las 3 p.m. hora del almacén localizado en la región del cliente, Cisco enviará el Reemplazo Rápido al siguiente día hábil.
- c. En países donde no esté disponible el servicio de almacén local, una parte de Reemplazo Rápido se embarcará el mismo día hábil desde un almacén de Cisco determinado por Cisco, siempre y cuando tanto la llamada como el diagnóstico y determinación de Cisco acerca del hardware fallido se hayan realizado antes de las 3 p.m. hora del almacén, de lunes a viernes (excluyendo días feriados respetados por Cisco). Para solicitudes recibidas después de las 3 p.m. hora del almacén, la parte de Reemplazo Rápido se enviará al siguiente día hábil desde un almacén de Cisco determinado por Cisco.

**5.2.- Servicios de Cisco para IPS (Cisco Services for IPS), 8x5x4 (SU2)**

- a. Las partes de reemplazo rápido se entregarán en un término de 4 horas, después de que se haya determinado que se requiere una parte de reemplazo, durante la semana de trabajo estándar (8 horas al día, 5 días de la semana).
- b. Cisco usará esfuerzos comerciales razonables para brindar una Respuesta en Cuatro Horas el mismo día hábil, siempre y cuando tanto la llamada como el diagnóstico y determinación de Cisco acerca del hardware fallido se hayan realizado antes de la 1 p.m. hora del almacén local. Si usted realiza una solicitud después de la 1 p.m. hora del almacén local, Cisco le entregará el Reemplazo Rápido al siguiente día hábil.

**5.3.- Servicios de Cisco para IPS (Cisco Services for IPS), 7x24x4 (SU3)**

- a. Las partes de reemplazo rápido se entregan en el espacio de 4 horas después de determinar que se requiere una parte de reemplazo (24 horas al día, siete días a la semana).
- b. Cisco usará esfuerzos comerciales razonables para brindar una Respuesta en Cuatro Horas para entrega en sitio de la parte de reemplazo a partir de que Cisco diagnostique y determine que se requiere una parte de reemplazo.

**5.4.- Servicios de Cisco para IPS con Ingeniero en Sitio (Services for IPS Onsite Engineer de Cisco), 8x5xNBD (SU01)**

- a. Las partes de reemplazo rápido se entregan al siguiente día hábil entre 9 a.m. y 5 p.m., siempre y cuando la solicitud se haya recibido antes de las 3 p.m. hora del almacén local. Incluye la visita de ingeniero de campo para instalar la parte de reemplazo.

**5.5.- Servicios de Cisco para IPS con Ingeniero en Sitio (Services for IPS Onsite Engineer de Cisco), 8x5x4 (SU02)**

- a. Las partes de reemplazo rápido se entregan en un espacio de 4 horas después de determinar que se requiere una parte de reemplazo dentro de la semana hábil estándar (8 horas al día, 5 días de la semana). Incluye la visita de un ingeniero de campo para instalar las partes de reemplazo.
- b. Las partes de Reemplazo Rápido se entregarán en sitio entre las 9 a.m. y las 5 p.m. hora del almacén local, de lunes a viernes (excluyendo días feriados respetados por Cisco).

**5.6.- Servicios de Cisco para IPS con Ingeniero en Sitio (Services for IPS Onsite Engineer de Cisco), 7x24x4 (SU03)**

- a. Las partes de reemplazo se entregarán en el transcurso de 4 horas después de determinar que se requiere una parte de reemplazo (24 horas al día, siete días de la semana). Incluye la visita de un ingeniero de campo para instalar las partes de reemplazo.
- b. Se entregarán partes de Reemplazo Rápido en sitio veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días de la semana, incluyendo días feriados respetados por Cisco.

Es fundamental asegurar que el número de serie del hardware que está ejecutando la versión 5 de IPS se refleje verazmente en la base de datos de contratos.

Tipo de producto	Ejemplo de ID de producto	Que aparecería bajo contrato <sup>(1)</sup>
IDS o IPS serie 4200	IPS-4240-K9	Chasis S/N
Módulo de servicio Catalyst IPS	WS-SVC-IDS2-BUN-K9	Módulo de servicio S/N
Módulo de red router IPS	NM-CIDS	Módulo de red S/N
Paquete ASA con modulo de servicio IPS	ASA5520-AIP20-K9	Chasis y modulo de servicio S/N
Módulo de servicio ASA IPS	ASA-SSM-AIP-10-K9	Módulo de servicio S/N

(1) Todos los componentes en un chasis deben ser cubiertos bajo el mismo nivel de respuesta de hardware. En algunos casos podría requerirse tener el chasis bajo SMARTnet NBD (SNT) y el módulo de servicio bajo Services for IPS de Cisco NBD (SU1).

La información completa del programa en lo que se refiere a los servicios que usted adquirió, incluyendo obligaciones y responsabilidades del cliente, puede localizarse en la Descripción de Servicio que aplique, localizada en [www.cisco.com/go/servicedescriptions/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/)

## PRIMEROS PASOS: Aprovechando al máximo su Soporte de Servicios de Cisco para IPS

### 1. Si todavía no tiene una clave de identificación (ID) de usuario de Cisco.com, usted primero tiene que registrarse para obtener acceso a Cisco.com

Su ID de usuario a Cisco.com le permite aprovechar las herramientas en línea de soporte técnico y los recursos de transferencia de conocimiento de Cisco, líderes en la industria:

- 1.1. Vaya a [www.cisco.com](http://www.cisco.com) - Service Contract Center ([www.cisco.com/public/scc](http://www.cisco.com/public/scc)) con su número de contrato y haga clic en "Register for CCO user ID" bajo "First Time Users."
- 1.2. Seleccione la opción "Cisco Service Contract Owner"
- 1.3. Deje en blanco las opciones del segundo paso y haga clic en "Next".
- 1.4. Siga el resto de las instrucciones para registrarse y recibir su ID de usuario de Cisco.com. Su acceso a Cisco.com se activará en el transcurso de las siguientes 24 horas.
- 1.5. Si usted es un administrador de red o un ingeniero de Internetworking, contacte a su gerente de contrato de servicio Cisco después de haberse registrado para que se actualice su perfil de usuario con la información correcta de contrato de servicio.
- 1.6. Si usted está experimentando problemas con CCO, favor de enviar un correo electrónico a [web-help@cisco.com](mailto:web-help@cisco.com).

### 2. Siga estos pasos para ver, administrar y actualizar los productos que están incluidos en su contrato

- 2.1. Envíe un correo electrónico con su ID de usuario de cisco.com y el número de contrato a [pkg-help@cisco.com](mailto:pkg-help@cisco.com) solicitando que le den acceso a su contrato en el Service Contract Center.
- 2.2. Visite el Service Contract Center en [www.cisco.com/public/scc/](http://www.cisco.com/public/scc/) 24 horas después de haber solicitado acceso a su contrato en el paso 2.1.
- 2.3. Haga clic en "Login to SCC" bajo la sección "Registered SCC/SCM users".
- 2.4. Ingrese su ID y contraseña de usuario de cisco.com.
- 2.5. Mantenga informado a Cisco de todas las adiciones, movimientos y modificaciones dentro de su red a través del Service Contract Center (SCC) o enviando un correo electrónico a [pkg-help@cisco.com](mailto:pkg-help@cisco.com). El tener información actualizada de la red en su inventario de red le permite a Cisco mantener la infraestructura de soporte y los niveles de inventario para poder soportar más efectivamente su red.
- 2.6. Si usted experimenta problemas con SCC, favor de enviar un correo electrónico a [pkg-help@cisco.com](mailto:pkg-help@cisco.com)

### 3. Esté conciente de los derechos de servicio de su red

- 3.1. Vaya a [www.cisco.com](http://www.cisco.com) > Service Contract Center ([www.cisco.com/public/scc](http://www.cisco.com/public/scc)) e ingrese utilizando su ID y contraseña de usuario de Service Contract Center (SCC). Localice su número de contrato y anote o imprima todos los números de parte y de serie asociados a ese contrato. Haga una copia de la lista y distribúyala a cada persona que soporta su red y téngala disponible para que Cisco pueda soportarlo más eficientemente.

## CÓMO.... Registrarse para procesar Actualizaciones de Firmas

La versión 5.x del software IPS de Cisco requiere una licencia de servicio de Cisco para IPS para procesar actualizaciones de firmas. Siga el proceso descrito a continuación para obtener una licencia de servicio de Cisco para IPS después de la compra de su contrato:

1. Obtenga acceso registrado a Cisco.com en <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>
2. En el paso anterior, asegúrese de registrar a la persona que instalará u operará la solución o que requeriría acceso al Centro de Asistencia Telefónica (TAC).
3. Asegúrese que el número de serie en el contrato coincide con el hardware enviado al cliente
4. Regístrese para recibir una licencia de servicio de Cisco para IPS, visitando <http://www.cisco.com/go/license>
5. Regístrese para recibir Active Update Bulletin Emails en [http://www.cisco.com/offer/newsletter/123668\\_4/](http://www.cisco.com/offer/newsletter/123668_4/)
6. En el paso anterior, asegúrese de registrar a la persona que instalará u operará la solución o que requeriría acceso a TAC
7. Después de un reemplazo de hardware RMA para unidades bajo contrato, asegúrese de actualizar el número de serie en el contrato y repita el proceso de registro para recibir una licencia de servicio de Cisco para IPS.

## CÓMO ... descargar archivos de firmas:

Descargar archivos de firmas es simple. Asegúrese que la solución IPS esté soportada por un contrato válido de Servicios de Cisco para IPS.

Luego visite el IPS Alert Center en <http://www.cisco.com/pcgi-bin/front.x/ipalerts/ipalertsHome.pl>, haga clic en "Software Center" en la esquina inferior derecha y haga clic en "Latest Signature Update" para el producto IPS que esté utilizando.

## CÓMO ... Acceder al TAC de Cisco para resolver un problema de la red:

1. Al TAC de Cisco puede accederse por teléfono, correo electrónico o en línea en Cisco.com. Su número local de acceso al TAC de Cisco está incluido en la primera página de este documento. Para una lista completa de números telefónicos por país, correos electrónicos y para acceder las herramientas en línea de Cisco para abrir y administrar casos, visite: [www.cisco.com](http://www.cisco.com) > Technical Support Help - Cisco TAC > Contact TAC (<http://www.cisco.com/public/support/tac/contact.shtml>)
2. Al momento que inicie contacto con el TAC de Cisco, se le pedirá que proporcione:
  - 2.1. Su número de contrato
  - 2.2. Números de serie del chasis principal y cualquier componente con número de serie
  - 2.3. Número de modelo de la parte y su configuración de hardware
  - 2.4. Ubicación física del producto
  - 2.5. Una dirección de correo electrónico a donde pueda enviarse la confirmación del servicio
3. Para futura referencia, a todos los casos TAC se les asignará un número de caso
4. Usted necesitará establecer un nivel de severidad basado en las siguientes definiciones para todas las solicitudes de servicio abiertas con TAC de Cisco:
  - 4.1. Severidad 1: Una red existente se ha caído o hay un impacto crítico en la operación de su empresa. Usted y Cisco se comprometen a aportar recursos de tiempo completo para resolver la situación.
  - 4.2. Severidad 2: La operación de una red existente se ve severamente deteriorada o aspectos significativos de la operación de su empresa se ven impactados negativamente por un desempeño inaceptable de productos Cisco. Usted y Cisco se comprometen a aportar recursos de tiempo completo durante horas hábiles estándar para resolver la situación.
  - 4.3. Severidad 3: El desempeño operativo se ve dañado mientras que la mayor parte de las operaciones de la empresa continúan funcionando. Usted y Cisco se comprometen a aportar recursos durante horas hábiles estándar para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.
  - 4.4. Severidad 4: Usted requiere información o asistencia con las capacidades, instalación o configuración de un producto Cisco. Claramente hay poco o nulo impacto en las operaciones de su empresa. Usted y Cisco están dispuestos a proporcionar recursos durante horas hábiles estándar para brindar la información o asistencia requerida.
5. Si usted siente que el nivel de progreso o la calidad del servicio Cisco es insatisfactoria, Cisco le invita a escalar el problema al nivel apropiado de gerencia Cisco. Sólo tiene que preguntar por el Gerente en Turno del TAC.

## LINEAMIENTOS DE ESCALACIÓN CISCO

**Tabla 1:** Información de escalación

Tiempo transcurrido	Severidad 1	Severidad 2	Severidad 3	Severidad 4
1	Gerente de Ingeniería para Cliente			
4	Director de Soporte Técnico	Gerente de Ingeniería para Cliente		
24	Vicepresidente de Atención al Cliente	Director de Soporte Técnico		
48	Presidente (CEO)	Vicepresidente de Atención al Cliente		
72			Gerente de Ingeniería para Cliente	
96		Presidente(CEO)	Director de Soporte Técnico	Gerente de Ingeniería para Cliente

### CÓMO ... Solicitar partes de reemplazo rápido y una Autorización de Devolución de Material (RMA, por sus siglas en inglés)

1. Si un ingeniero del TAC de Cisco determina que usted ha experimentado una falla de hardware, ellos emitirán una Autorización de Devolución de Material (RMA) y le proporcionarán información respecto al embarque del reemplazo rápido.
  - 1.1. Cada RMA debe especificar el número, tipo y número de serie de cada parte a ser reemplazada.
  - 1.2. El hardware de reemplazo deberá ser nuevo o equivalente a nuevo.
2. Las partes fallidas deben devolverse a Cisco en un plazo de 10 días a partir de la recepción del hardware de reemplazo o la unidad de negocios que esté recuperando la pieza recibirá una factura por el valor de la unidad de reemplazo. Las devoluciones deben coincidir exactamente en el número, tipo y números de serie asociados con la transacción RMA. Favor de empaquetar el equipo adecuadamente e incluir una descripción de la falla y especificaciones por escrito de cualquier otro cambio o alteración.

#### **Obtener una nueva licencia después de un reemplazo RMA de hardware**

La licencia de Servicios de Cisco para IPS está ligada a un número de serie específico. Después de un reemplazo RMA de hardware, contacte a su reseller o vendedor de Cisco y solicite una actualización de número de serie para su contrato. Después de la actualización del contrato, obtenga una nueva licencia para el nuevo número de serie en <http://www.cisco.com/go/license/>

### CÓMO ... Obtener mantenimiento y versiones (releases) menores y mayores del IOS de Cisco

1. El mantenimiento y las versiones menores y mayores del IOS de Cisco pueden descargarse en Cisco.com en [www.cisco.com](http://www.cisco.com) > Software Center (<http://www.cisco.com/public/sw-center/>)
2. El mantenimiento y las versiones menores y mayores del IOS de Cisco pueden obtenerse directamente de Cisco con sólo llamar al TAC.

## CÓMO ... Acceder a las premiadas herramientas de soporte técnico en línea y recursos de transferencia de conocimiento en línea de Cisco.com

<http://www.cisco.com> > Technical Support Help - Cisco TAC > Tool Index  
(<http://www.cisco.com/public/support/tac/tools.shtml>)

**Tabla 2:** Herramientas de soporte técnico

ASISTENCIA EN LÍNEA DE SOPORTE TÉCNICO	
Nombre de la herramienta	Descripción
Case Open Tool	Le permite abrir un caso con el Centro de Asistencia Técnica (TAC, por sus siglas en inglés) de Cisco directamente con el TAC
Case Query Tool	Le ayuda a investigar y revisar la historia y estatus de un caso que usted tenga abierto actualmente en el Centro de Asistencia Técnica de Cisco
Case Update Tool	Le permite actualizar y modificar la información de un caso que usted tenga abierto actualmente con el Centro de Asistencia Técnica de Cisco.
Cisco LIVE!	Se comunica directamente con un ingeniero del TAC utilizando mensajes instantáneos, sincronización de navegadores y tecnología de cartelera virtual.

HERRAMIENTAS DE SOPORTE TÉCNICO EN LÍNEA (PUNTOS PRINCIPALES)	
Software Bug Toolkit	Busca arreglos de software basados en la versión y el conjunto de funciones o el ID del arreglo
Troubleshooting Assistant	Diagnostica interactivamente problemas comunes de la red
Error Message Decoder	Explicaciones para cadenas de mensaje de error de la consola
Output Interpreter	Analiza instantáneamente los resultados de un comando específico
Technical Tips	Consejos y ejemplos de configuración provistos por el TAC de Cisco
IP Subnet Calculator	Planifica en línea su estrategia de subredes y direcciones
IP Telephony Readiness Review	Ayuda a confirmar si su organización cumple con los requerimientos comunes de diseño de red para la implementación de telefonía IP de Cisco de alta disponibilidad
Software Advisor	Selecciona el software apropiado para sus dispositivos de red
Cisco IOS Feature Navigator	Provee información de cómo seleccionar, configurar, comparar y soportar software IOS de Cisco
Cisco IOS Upgrade Planner	Flexibilidad para buscar su software preferido
Cisco IOS Roadmap & References	Información detallada respecto a los releases de IOS de Cisco
Command Look-up for Cisco IOS	Descripción detallada o lineamientos de configuración para un comando de IOS en específico

Visite el Tool Index en la URL indicada en esta sección para obtener una lista completa de Herramientas en Línea para Soporte Técnico

## RECURSOS EN LÍNEA PARA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO (PUNTOS PRINCIPALES)

TAC Web Seminars	Acceso a una variedad de seminarios y clases en línea que explican cómo sacar el máximo provecho de las premiadas herramientas en línea y recursos de documentación de Cisco
Cisco Product, Technology, and Solutions Pages	Le brinda información de soporte técnico que cubre configuración, verificación, resolución de problemas y entrenamiento para hardware y software de Cisco; por área tecnológica; o por arquitecturas de red de punta a punta, tales como foros de Architectures for Voice, Video e Integrated Data Networking Professionals Connection Discussion. Los Tech Talks están disponibles para compartir preguntas, sugerencias e información.
Q & A Forum	Haga preguntas técnicas y busque en los archivos para encontrar preguntas y respuestas comunes
Field Notice Alert Tool	Reciba alertas de campo para productos que especifique
TAC Newsletter	Suscríbase al TAC Newsletter o vea ediciones actuales o pasadas. El TAC Newsletter le brinda información sobre nuevas herramientas para soporte en línea, actualizaciones, mejoras, noticias acerca del software center, consejos técnicos y preguntas de lectores.

Visite el Tool Index en el URL indicado en esta sección para obtener una lista completa de Recursos en Línea para Transferencia de Conocimiento

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIO DE CISCO PARA IPS

La Descripción de Servicio que identifica los roles y responsabilidades de las partes puede encontrarse en [www.cisco.com/go/servicedescription/](http://www.cisco.com/go/servicedescription/)

## EQUIPO QUE PUEDE SOPORTARSE

Antes de colocar equipo usado Cisco bajo un contrato de soporte, Cisco inspeccionará dicho equipo para asegurar que haya sido mantenido de acuerdo con los estándares de Cisco. Las Cuotas por Inspección de Equipo están descritas en la lista publicada de precios de servicio de Cisco.

### Las cuotas de inspección incluyen:

- Inspección de todos los módulos de hardware
- Inspección de las interfases de red
- Diagnósticos básicos de producto
- Verificación de firmware
- Mano de obra para realizar la inspección y pruebas

### Las cuotas de inspección no incluyen:

- Cambios para reemplazar hardware
- Cualquier instalación o adaptación de software
- Mejoras que se hayan realizado
- Reparaciones, solución de problemas o diagnósticos
- Gastos de viaje (por inspecciones realizadas fuera de un radio de 50 millas/75 kilómetros de un centro de servicio Cisco o de un partner de Cisco)

### Se requiere que la parte solicitante proporcione la siguiente información antes de la inspección:

- Inventario completo de hardware y software
- Confirmación de potencia AC y un espacio de trabajo adecuado
- Números de serie de todas las unidades
- Orden de compra para servicios de inspección

Cisco se reserva el derecho de rehusar una inspección/servicio de cualquier equipo que haya sido discontinuado por más de dos años, se considera "usado" o que se considere que no esté en condiciones de trabajo.

## DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS CISCO PARA REEMPLAZO RÁPIDO DE HARDWARE IPS EN AMÉRICA LATINA

Favor de usar la herramienta de Services Availability Matrix (SAM) de Cisco para verificar la disponibilidad de servicio y para información específica: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do>. La disponibilidad de servicio está sujeta a cambios sin previo aviso.