

Serviços de Suporte Técnico

Notificação de contratação e Kit de boas-vindas a SMARTnet™ da Cisco



Agradecemos por adquirir o SMARTnet

Nome do cliente: □□ □ □ □ □	
Nome do revendedor:	
Número do contrato: □ □ □ □ □ □	Telefone do TAC local:
Data de início do suporte: □□ □ □ □ □	Data de encerramento do suporte: □□

Parabéns pela aquisição do Serviço de suporte técnico SMARTnet da Cisco!

Este documento fornece informações sobre como maximizar seu investimento em produtos de interconexão de redes da Cisco por meio do programa de serviço e suporte líder de mercado. Leia cuidadosamente as informações a seguir e mantenha uma cópia para referência futura. Se precisar de mais informações, entre em contato com um revendedor ou representante Cisco.

Seu contrato de serviço já foi registrado eletronicamente na Cisco Systems Inc. Os direitos relacionados a este contrato de serviço, os Termos e condições do suporte e as instruções sobre como utilizar este contrato de serviço estão descritos a seguir.

O SMARTnet™ concede-lhe o direito ao suporte técnico líder de mercado da Cisco por doze meses (consulte Termos e condições do serviço):

- 1. Atualização de tecnologia (Cisco IOS®):** manutenção, versões secundárias e principais do software Cisco IOS via Web ou mídia enviada, que permitem a maximização de seu investimento em tecnologia Cisco.
- 2. Ferramentas on-line e Recursos de transferência de conhecimento (Cisco.com):** acesso registrado ao gateway de suporte on-line líder de mercado da Cisco, com ferramentas técnicas avançadas on-line, tais como o Bug Toolkit e o Mecanismo de solução de problemas.
- 3. Centros de suporte por telefone (TAC):** acesso mundial direto, 24 horas por dia, durante todos os dias do ano, à equipe com especialização técnica da Cisco, ao suporte para solução de problemas e ao encaminhamento de problemas críticos ao setor competente.
- 4. Substituição avançada de peças:** Uma peça de substituição avançada será enviada ao cliente de acordo com a opção de entrega selecionada. Leia as informações a seguir para obter detalhes específicos relacionados à opção de entrega escolhida. Todos os detalhes do programa, incluindo obrigações e responsabilidades do cliente, podem ser encontrados na seção Termos e condições, no final deste documento.

1. SMARTnet™ 24x7x4:

a Peças de substituição avançada entregues no local 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados respeitados pela Cisco.

b A Cisco utilizará esforços comerciais razoáveis para oferecer um retorno em 4 (quatro) horas para a entrega no local da peça de substituição a partir do momento que diagnosticar o problema e determinar a necessidade da peça de substituição.

2. SMART™net 8x5x4:

a Peças de substituição avançada entregues no local entre 9h e 17h do horário do Depósito, de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco).

b A Cisco utilizará esforços comerciais razoáveis para atender em quatro horas do mesmo dia útil, desde que a chamada e o diagnóstico e a determinação da falha do hardware se realize antes das 13:00h horário do depósito da região do cliente. Quanto às chamadas feitas fora do horário comercial padrão da Cisco, horário local da região do cliente, a Cisco entregará a peça de substituição avançada na manhã do próximo dia útil.

3. SMARTnet™ 8x5xNext Business Day:

a Nos países com disponibilidade do serviço de distribuição de peças local, uma peça de substituição avançada será enviada no mesmo dia para chegar no próximo dia útil, desde que a chamada e o diagnóstico e a determinação de falha do hardware pela Cisco tenham ocorrido antes das 15h, hora do depósito da região do cliente, de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco). Para as solicitações feitas depois das 15h, horário local da região do Cliente, a Cisco utilizará esforços comercialmente razoáveis para fornecer o serviço no segundo dia útil.

b Nos países em que o serviço de distribuição de peças local não estiver disponível, uma peça de substituição avançada será enviada no mesmo dia por um distribuidor da Cisco a ser determinado pela mesma, desde que a chamada e o diagnóstico e a determinação de falha do hardware pela Cisco tenham ocorrido antes das 15h hora do depósito, de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco). Para as solicitações feitas depois das 15h hora do depósito, a peça de substituição avançada será enviada no próximo dia útil por um distribuidor da Cisco a ser determinado pela mesma.

PRIMEIRAS ETAPAS: Obtendo o máximo do Suporte SMARTnet:

- 1 Se você ainda não tem um ID de usuário do site Cisco.com, deve primeiro registrar-se para obter acesso ao site.**
O ID de Usuário do Cisco.com permite que você aproveite as vantagens das ferramentas de suporte técnico e dos recursos de transferência de conhecimento on-line, líderes de mercado, da Cisco.
 - 1.1. Vá para www.cisco.com > Service Contract Center (www.cisco.com/public/scc) com o número do seu contrato e clique em **"Register for CCO user ID"** em **"First Time Users"**.
 - 1.2. Na Etapa 1, selecione a opção 1a **"Cisco Service Contract Owner"**.
 - 1.3. Deixe as opções da Etapa 2 em branco e clique em **"Next"**.
 - 1.4. Siga as demais instruções para registrar seu ID de Usuário do Cisco.com. Seu acesso ao Cisco.com será ativado em 24 horas.
 - 1.5. Se você for um administrador de rede ou um engenheiro de interconexão de redes, entre em contato com o Gerente de contratos de serviços da Cisco após registrar-se para atualizar seu perfil de usuário com as informações apropriadas do contrato de serviço.
 - 1.6. Se tiver problemas relacionados ao CCO, envie um email para cco-team@cisco.com

2 Siga os seguintes passos ver, gerenciar e atualizar os dados de seus produtos cobertos por este contrato:

- 2.1. Envie um email com seu usuário cisco.com e o número de seu contrato para pkg-help@cisco.com requisitando acesso para seu contrato no Service Contract Center.
- 2.2. Visite o Service Contract Center no www.cisco.com/public/scc 24 horas depois de ter enviado o e-mail requisitando seu acesso de acordo com o passo 2.1.
- 2.3. Clique em **"Login to SCC"** embaixo do **"Registered SCC/SCM users"**.
- 2.4. Entre com seu usuário cisco.com e sua senha.
- 2.5. Mantenha a Cisco informada de todas as inclusões, mudanças e modificações em sua rede através do SCC ou enviando email para pkg-help@cisco.com. Tendo informações atualizadas sobre o inventário da rede, a Cisco pode manter a infraestrutura de apoio e os níveis de estoque para um suporte mais eficiente à sua rede.

3 Informe-se sobre os serviços aos quais a sua rede tem direito.

- 3.1. Vá para www.cisco.com > Service Contract Center (www.cisco.com/public/scc) e faça login utilizando o ID de usuário e a senha do SCC. Veja o número do seu contrato e anote ou imprima todos os números de peças e números de série abrangidos neste contrato. Faça uma cópia da lista e distribua para todas as pessoas que oferecem suporte à rede e mantenha-a sempre disponível para que possamos oferecer suporte de maneira mais eficiente.

COMO... Acessar o TAC da Cisco para solucionar um problema relacionado à rede:

- 1 O TAC da Cisco pode ser acessado por telefone, email ou on-line no Cisco.com.** O telefone do seu TAC local da Cisco encontra-se na primeira página deste documento. Para obter uma lista completa de telefones por país, endereços de email e para acessar as ferramentas de gerenciamento on-line de casos e casos em aberto do TAC da Cisco, visite: www.cisco.com > Technical Support Help - Cisco TAC > Contact TAC (<http://www.cisco.com/public/support/tac/contact.shtml>)
- 2 Ao iniciar o contato com o TAC da Cisco, você terá que informar:**
 - 2.1. O número do seu contrato.
 - 2.2. Os números de série do chassi principal e de qualquer componente serializado.
 - 2.3. número de modelo do produto e a configuração do hardware.
 - 2.4. A localização física do produto.
 - 2.5. Um endereço ao qual a confirmação de serviço será enviada.
- 3 Todos os casos do TAC receberão um número para referência futura.**

4 Você deve fornecer um nível de severidade para todas as chamadas feitas para a Cisco, de acordo com as seguintes definições:

4.1. Severidade 1: uma rede existente está fora de operação ou há um impacto crítico sobre sua operação. Tanto os senhores como a Cisco irão ambos comprometer recursos 24x7 em período integral para resolver a situação.

4.2. Severidade 2: a operação de uma rede existente está seriamente degradada ou o desempenho inaceitável da rede está causando impacto negativo sobre aspectos significativos da operação comercial. Tanto os senhores como a Cisco irão ambos comprometer recursos durante o horário comercial padrão, para resolver a situação.

4.3. Severidade 3: o desempenho operacional da rede está prejudicado embora a maioria das operações comerciais ainda estejam funcionando. Tanto os senhores como a Cisco estão dispostas a empregar recursos durante o horário comercial padrão para restaurar os níveis satisfatórios do serviço.

4.4. Severidade 4: há necessidade de informações ou assistência relacionadas a recursos, instalação ou configuração do produto da Cisco.

Claramente, há pouco ou nenhum impacto sobre a operação comercial. As partes estão dispostas a fornecer recursos durante o horário comercial padrão para fornecer as informações ou a assistência solicitada.

5 Se você achar que o progresso adequado do encaminhamento ou a qualidade do serviço da Cisco é insatisfatório, a Cisco o incentiva a encaminhar o problema ao setor competente, solicitando informações ao gerente responsável pelo TAC.

GUIA DE ESCALAMENTO DA CISCO:

Tabela 1. Informações sobre escalamento

Tempo decorrido	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 4
1 hora	Gerente de engenharia do cliente			
4 horas	Diretor do suporte técnico	Gerente de engenharia do cliente		
24 horas	Vice-presidente Apoio ao cliente	Diretor do suporte técnico		
48 horas	Presidente (CEO)	Vice-presidente Apoio ao cliente		
72 horas			Gerente de engenharia do cliente	
96 horas		President (CEO)	Diretor do suporte técnico	Gerente de engenharia do cliente

COMO... Solicitar uma substituição avançada de peças, uma RMA (Return Material Authorization - Autorização para devolução de material)

1 Se o engenheiro do TAC da Cisco determinar que ocorreu uma falha de hardware, ele emitirá uma RMA e fornecerá informações relacionadas ao envio de substituição avançada.

1.0 Cada RMA deve especificar o número, o tipo e o número de série de cada peça a ser substituída.

1.1 O hardware de substituição poderá ser novo ou equivalente a novo.

2 A devolução de peças com defeito deverá ser feita para a Cisco no prazo de 10 dias do recebimento do hardware de substituição ou a unidade comercial para reparo será faturada pela unidade de substituição. As devoluções devem corresponder exatamente ao número, ao tipo e aos números de série associados à transação da RMA. Embale a peça adequadamente e inclua uma descrição do defeito e uma especificação por escrito de qualquer outra alteração ou mudança.

COMO... Obter versões de manutenção, secundárias e principais, do Cisco IOS:

- 1 O download das versões de manutenção, secundárias e principais, do Cisco IOS pode ser feito no Cisco.com em www.cisco.com >Software Center (<http://www.cisco.com/public/sw-center/>).
- 2 As versões de manutenção, secundárias e principais, do Cisco IOS também podem ser obtidas diretamente da Cisco, ligando para o TAC.

COMO... Acessar as ferramentas de suporte técnico e os recursos de transferência de conhecimentos on-line premiados do Cisco.com:

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

Tabela 2. Ferramentas de Suporte Técnico

ASSISTÊNCIA DE SUPORTE TÉCNICO ON-LINE	
Nome da ferramenta	Descrição
Case Open Tool	Permite abrir um caso no TAC (Technical Assistance Center - Centro de assistência técnica) da Cisco diretamente no site do TAC na Web.
Case Query Tool	Ajuda a pesquisar e analisar o histórico e o status de um caso atualmente aberto no TAC da Cisco.
Case Update Tool	Permite atualizar e modificar as informações de um caso atualmente aberto no TAC da Cisco.
Cisco LIVE!	Comunique-se diretamente com um engenheiro do TAC utilizando tecnologia de mensagem instantânea, sincronia de navegador e quadro de informações virtual.

FERRAMENTAS DE SUPORTE TÉCNICO ON-LINE (DESTAQUES)	
Nome da ferramenta	Descrição
Bug Toolkit	Pesquisa de bugs de software com base na versão e nos conjuntos de recursos
Troubleshooting Assistant	Diagnóstico interativo de problemas de rede comuns
Error Message Decoder	Explicações para strings de mensagens de erro do console
Output Interpreter	Análises instantâneas da saída do comando show selecionada
Technical Tips	Dicas e exemplos de configuração fornecidos pelo TAC da Cisco
IP Subnet Calculator	Planejamento on-line da implementação da sua sub-rede e da estratégia de endereçamento
IP Telephony Readiness Review	Confirmação da disponibilidade de suas organizações para implementação da telefonia IP
Software Advisor	Seleção do software apropriado para seus dispositivos de rede
Cisco IOS Feature Navigator	Informações sobre como selecionar, configurar, comparar e obter suporte para o Cisco IOS
Cisco IOS Upgrade Planner	Flexibilidade para pesquisar o software mais adequado
Cisco IOS Roadmap & References	Informações detalhadas relacionadas às versões do Cisco IOS
Command Look-up for Cisco IOS	Descrição detalhada ou diretrizes de configuração para um comando específico do IOS

Visite o índice de ferramentas no URL previamente citado para obter uma lista completa das Ferramentas de suporte técnico on-line

RECURSOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO ON-LINE (DESTAQUES)	
Seminários do TAC na Web	Acesso a diversos seminários e cursos on-line que explicam como tirar o melhor proveito das ferramentas e dos recursos de documentação on-line premiados da Cisco
Páginas de Produto, Tecnologia e Soluções da Cisco	Informações de suporte técnico que abordam configuração, verificação, solução de problemas e treinamento em produtos de hardware e software da Cisco, na área de tecnologia ou em arquiteturas de rede de ponta a ponta, tais como arquiteturas de voz, vídeo e dados integrados, fóruns de discussão de conexão de profissionais de rede, consultas técnicas disponíveis para compartilhamento de dúvidas, sugestões e informações
Fórum de Perguntas e Respostas	Perguntas técnicas e pesquisa em arquivos de perguntas e respostas comuns
Field Notice Alert Tool	Recebimento de notícias da área sobre produtos especificados
TAC Newsletter	Inscrição no TAC Newsletter ou exibição da edição atual ou de edições anteriores. O TAC Newsletter fornece informações sobre novas ferramentas de suporte on-line, atualizações e avanços, notícias sobre o centro de softwares, dicas técnicas e dúvidas do leitor.

Visite o índice de ferramentas no URL previamente citado para obter uma lista completa dos Recursos de transferência de conhecimento on-line

DESCRIÇÃO, TERMOS E CONDIÇÕES DO PROGRAMA SMARTnet

1 PERÍODO DO SERVIÇO E REGISTRO

O serviço SMARTnet da Cisco é fornecido por 12 (doze) meses a partir da data estabelecida em uma Agenda do equipamento, que pode ser 60 (sessenta) dias (ou menos) após a data do pedido válido processado pela Cisco. Períodos de serviço adicionais podem ser adquiridos em um revendedor autorizado da Cisco. Talvez seja necessária inspeção (com custos adicionais) antes que a Cisco ofereça manutenção a qualquer produto adquirido há mais de 90 (noventa) dias antes do registro do cliente. Após a expiração dos serviços originais, o cliente poderá adquirir uma renovação deste contrato de serviço em um revendedor autorizado da Cisco.

2 SERVIÇOS FORNECIDOS

- a. A Cisco fornecerá acesso ao TAC, nos telefones especificados no Cisco.com, 24 (vinte e quatro) horas por dia para auxiliar o cliente a utilizar, configurar e solucionar problemas do produto. A Cisco retornará ao cliente no prazo de 1 (uma) hora para todas as chamadas recebidas entre 8h e 17h, no fuso horário da região do cliente (especificado no Cisco.com), de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados locais agendados ("horário comercial normal") e para as chamadas de severidade 1 e 2 recebidas fora de nosso horário comercial normal. Quanto às chamadas de severidade de nível inferior recebidas fora de nosso horário comercial normal, a Cisco responderá no máximo no próximo dia útil.
- b. A Cisco utilizará esforços comerciais razoáveis para gerar soluções para os problemas de software. A Cisco oferecerá suporte a cada versão do software por 36 (trinta e seis) meses a partir da data do primeiro envio comercial dessa versão.
- c. A Cisco fornecerá acesso à nossa página da Web, Cisco.com, que também fornecerá ao cliente novas versões do software e/ou documentação on-line.
- d. O cliente pode selecionar os seguintes níveis de Troca de Peças Avançadas, dependendo da disponibilidade geográfica. Certas limitações podem se aplicar a equipamentos pesados ou de grande tamanho - um item que pesa mais que 68 quilos (150 libras), ou maior que 2 metros (82 polegadas) em tamanho e que requer manuseio ou transporte especial - e a troca da peça pode levar mais tempo que o detalhado nesta Seção. Os Serviços SMARTnet 8x5xNBD, SMARTnet 8x5x4 e SMARTnet 24x7x4 podem não estar disponíveis para gabinetes ou chassis com mais de 23 quilos (50 libras) ou 2 metros (6 pés). Os Serviços SMARTnet 8x5xNBD, SMARTnet 8x5x4 and SMARTnet 24x7x4 não estão disponíveis para Software ou partes perecíveis (cabos, conjuntos de ventilação, cabos de força, suporte para fixação de hardware, etc).

1 SMARTnet 8x5xNext Business Day:

- a. Nos países com disponibilidade do serviço de distribuição de peças local, uma peça de substituição avançada será enviada no mesmo dia para chegar no próximo dia útil, desde que a chamada e o diagnóstico e a determinação de falha do hardware pela Cisco tenham ocorrido antes das 15h, horário local da região do cliente, de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados respeita dos pela Cisco). Para as solicitações feitas depois das 15h, hora do depósito da região do Cliente, a peça de substituição avançada será enviada no próximo dia útil. As peças de substituição avançada no próximo dia útil serão enviadas utilizando a transportadora escolhida pela Cisco, com o frete pré-pago pela Cisco, com exceção de impostos e taxas, onde aplicável.

b Nos países em que o serviço de distribuição de peças local não estiver disponível, uma peça de substituição avançada será enviada no mesmo dia por um distribuidor da Cisco a ser determinado pela mesma, desde que a chamada e o diagnóstico e a determinação de falha do hardware pela Cisco tenham ocorrido antes das 15h, hora do depósito, de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco). Para as solicitações feitas depois das 15h, hora do depósito, a peça de substituição avançada será enviada no próximo dia útil por um distribuidor da Cisco a ser determinado pela mesma. As peças de substituição avançada no mesmo dia útil serão enviadas utilizando a transportadora escolhida pela Cisco, com o frete pré-pago pela Cisco, com exceção de impostos e taxas, onde aplicável.

l) Os processos aduaneiros e de importação do país de destino podem estipular o tempo de entrega.

ll) O cliente, ao receber o envio no mesmo dia, é responsável pelo seguinte:

- a. documentação de importação, se necessária;
- b. taxas de importação, impostos e tarifas;
- c. auxílio nos despachos aduaneiros;
- d. verificação da existência de algum dano durante o transporte.

2 SMARTnet 8x5x4:

a Peças de substituição avançada entregues no local entre 9h e 17h do horário do depósito, de segunda a sexta-feira (excluindo os feriados respeitados pela Cisco).

b A Cisco utilizará esforços comerciais razoáveis para atender em quatro horas do mesmo dia útil, desde que a chamada e o diagnóstico e a determinação da falha do hardware pela Cisco tenham ocorrido durante o horário comercial padrão da Cisco, horário local da região do cliente. Quanto às chamadas feitas fora do horário comercial padrão da Cisco na região do cliente, a Cisco entregará a peça de substituição avançada na manhã do próximo dia útil.

3 SMARTnet 24x7x4:

a. Peças de substituição avançada entregues no local 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados respeitados pela Cisco.

b. A Cisco utilizará esforços comerciais razoáveis para oferecer um retorno em 4 (quatro) horas para a entrega no local da peça de substituição a partir do momento que diagnosticar o problema e determinar a necessidade da peça de substituição.

4 O hardware de substituição poderá ser novo ou equivalente a novo.

3 RESTRIÇÕES DE SERVIÇO

Para receber os serviços, o cliente deve atender às seguintes condições:

a. O cliente deve pagar uma taxa de suporte individual para cada produto com direito ao suporte.

b. O serviço SMARTnet não está disponível em determinados países. É reservado à Cisco o direito de recusar solicitações de serviço (incluindo o envio de hardware de substituição) em tais países.

c. O cliente deve atender a qualquer exigência alfandegária necessária para a importação de substituição de hardware, incluindo (i) pagamento de taxas de importação, impostos e tarifas (incluindo armazenamento) onde aplicável e (ii) obtenção de todos os documentos necessários para a importação (ou seja, permissões para importação e licenças) antes de solicitar a substituição de hardware.

d. Talvez o cliente tenha que utilizar uma versão mais atualizada do software para que a Cisco possa oferecer o suporte. Uma versão mais atualizada do software pode exigir uma atualização do hardware e gerar custos adicionais.

e. O cliente deve fornecer um nível de severidade para todas as chamadas feitas para a Cisco, de acordo com as seguintes definições:

▪ **Severidade 1:** uma rede existente está fora de operação ou há um impacto crítico sobre a operação do cliente.

▪ **Severidade 2:** a operação de uma rede existente está seriamente degradada ou o desempenho inaceitável da rede está causando impacto negativo sobre aspectos significativos da operação comercial do cliente.

▪ **Severidade 3:** o desempenho operacional da rede está prejudicado embora a maioria das operações comerciais ainda estejam funcionando.

▪ **Severidade 4:** há necessidade de informações ou assistência relacionadas a recursos, instalação ou configuração do produto da Cisco. Claramente, há pouco ou nenhum impacto sobre a operação comercial do cliente.

f. O cliente deve fornecer acesso razoável ao produto pela Internet ou por um modem para que a Cisco possa corrigir problemas via acesso remoto.

g. Quando a Cisco envia o hardware de substituição, o cliente é responsável pela identificação de qualquer dano causado durante o transporte.

h. O cliente é responsável por todas as taxas de embarque e, onde aplicável, deve satisfazer a quaisquer exigências da alfândega para exportação (incluindo pagamento de encargos de exportação, impostos e taxas, junto com qualquer documentação de exportação necessária) das peças danificadas a um centro de recepção autorizado da Cisco.

i. Antes de um equipamento usado da Cisco entrar sob o contrato de suporte, a Cisco irá inspecionar o equipamento para garantir que ele está sendo mantido de acordo com os padrões Cisco. As taxas de inspeção de equipamentos estão definidas na lista de preços de serviços da Cisco publicada.

As taxas de inspeção incluem:

- Inspeção de todos os módulos de hardware
- Inspeção de interfaces de rede
- Diagnósticos básicos de produto
- Verificação do firmware
- Mão-de-obra para execução da inspeção e testes

As taxas de inspeção não incluem:

- Custos para troca de hardware
- Qualquer tipo de customização ou instalação de software
- Reparos, troubleshooting ou diagnósticos
- Despesas de viagem (para inspeções executadas fora de um raio de 75 quilômetros/50 milhas de um Centro de Serviços da Cisco/Parceiro Cisco)

As seguintes informações são requeridas da parte requerente antes da inspeção:

- Inventário completo de hardware e software
- Confirmação de força AC adequada e local para execução do trabalho
- Número de série de todas as unidades
- Número do pedido de compra para os serviços de inspeção

A Cisco se reserve ao direito de recusar-se a inspecionar/dar services qualquer equipamento que tenha sido descontinuado por mais de dois anos, que for considerado "usado" ou comprado anteriormente por terceiros ou que seja considerado sem condições de ser operado.

j. Para mudanças de configuração, notificação de mudança de localidade e novos contratos, o cliente deve avisar a Cisco de qualquer mudança: i) no componente de Hardware, ou ii) a localização de produto com o usuário final dentro de trinta (30) dias da data de mudança. Se a notificação não for dada à Cisco, a Cisco pode enviar uma fatura referente aos custos incorridos por ela pelo envio de peças decorridas de mudanças na configuração do produto ou localização.

Cisco requer um período de trinta (30) dias para refletir novos contratos, adições e mudanças no estoque do depósito local antes de começar a prestar serviços no produto impactado

DISPONIBILIDADE DE SMARTnet E SMARTnet ONSITE PARA A AMÉRICA LATINA

(A disponibilidade do serviços está sujeita a alteração sem notificação. Consulte a Matriz de Disponibilidade de Serviços - Service Availability Matrix - para obter detalhes específicos sobre a disponibilidade do serviço por país e cidade)

PAÍS	8x5xPróximo Dia útil (NBD)		8x5x4 Horas		24x7x4 Horas	
	SMARTnet	SMARTnet Onsite	SMARTnet	SMARTnet Onsite	SMARTnet	SMARTnet Onsite
Argentina	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Bahamas	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Sim	Sim	Não	Não
Barbados	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Sim	Sim	Não	Não
Bermuda	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Sim	Sim	Não	Não
Bolívia	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Sim	Sim	Não	Não
Brasil	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Ilhas Cayman	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Não	Não
Chile	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Colômbia	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Costa Rica	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Equador	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
El Salvador	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Guiana Francesa	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Não	Não	Não	Não
Guatemala	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Guiana	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Não	Não	Não	Não
Haiti	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Não	Não	Não	Não
Honduras	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Ilhas Virgens	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Jamaica	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Sim	Sim	Não	Não
México	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Nicaragua	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Não	Não	Não	Não
Panamá	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Paraguai	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Peru	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Porto Rico	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Rep Dominicana	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Suriname	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Não	Não	Não	Não
Trinidade e Tobago	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
Uruguai	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Venezuela	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Todos os outros países	Envio no mesmo dia apenas dos EUA	Não	Não	Não	Não	Não



Sede da empresa
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Sede na Europa
Cisco Systems Europe
11 Rue Camille Desmoulins
92782 Issy-Les-Moulineaux
Cedex 9
France
www-europe.cisco.com
Tel: 33 1 58 04 60 00
Fax: 33 1 58 04 61 00

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

Sede para a Ásia Pacífico
Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Cingapura 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7779

Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, CiscoLink, o logotipo Cisco Powered Network, Cisco Systems Networking Academy, o logotipo Cisco Systems Networking Academy, Cisco Unity, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, IGX, Internet Quotient, IP/VC, IQ Breakthrough, IQ Expertise, IQ FastTrack, o logotipo IQ, IQ Net Readiness Scorecard, MGX, o logotipo Networkers, ScriptBuilder, ScriptShare, SMARTnet, TransPath, Voice LAN, Wavelength Router e WebViewer são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, e Learn and Discover All That's Possible são marcas de serviço da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logotipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logotipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter e VCO são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou site pertencem a seus respectivos proprietários. O uso da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0110R)