

Cisco Global Technical Services

Guía de Inicio Rápido



Guía rápida de bienvenida a los Cisco Global Technical Services

¡Felicidades en su compra de contrato de Cisco® Technical Services!

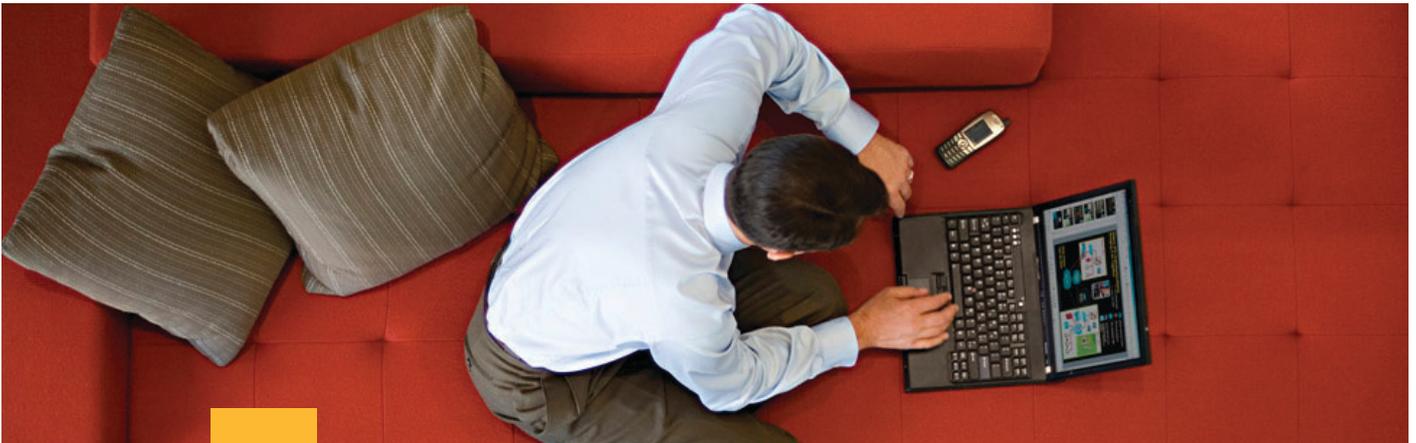
Esta guía rápida de bienvenida a los Technical Services está diseñada para ayudarle a usted a encontrar rápidamente la información que usted necesita para utilizar cabalmente sus derechos de servicio y maximizar su inversión en productos de internetworking de Cisco a través del programa líder de servicio y soporte de la industria.

Favor de leer la siguiente información cuidadosamente y mantener una copia de esta guía para futuras referencias. Si usted requiere información adicional, favor de contactar a su representante de cuenta Cisco o Socio de Negocio Cisco.

Cliente	MCO GLOBAL
Socio de Negocio	UNIVERSIDAD DISTRITAL
Número de contrato	202935417, 202935380
Fecha de inicio de soporte	15-MAY-2020
Fecha de finalización de soporte	14-MAY-2025
Número telefónico del centro de asistencia técnica (TAC) local	01-8005-1-81068
Horas hábiles normales	SNTC 8X5NBD

Tabla de contenidos:

■ REGISTRÁNDOSE COMO NUEVO USUARIO DE CISCO.COM	1
■ ACTUALIZANDO SU PERFIL DE USUARIO DE CISCO.COM	2
Asociando números de contrato con su usuario Cisco.com	3
■ GESTIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO: CISCO SERVICE CONTRACT CENTER	4
■ CREANDO UNA SOLICITUD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA	7
DEFINICIONES DE NIVEL DE SEVERIDAD CISCO	8
CREANDO UNA SOLICITUD DE SERVICIO USANDO LA HERRAMIENTA DE SOLICITUD DE SERVICIO TAC (CONTRATO CISCO SMARTNET)	8
CREANDO UNA SOLICITUD DE SERVICIO UTILIZANDO LA HERRAMIENTA DE SOLICITUD DE SERVICIO TAC (HIGH-TOUCH OPERATIONS MANAGEMENT SERVICE)	9
CREANDO UNA SOLICITUD DE SERVICIO UTILIZANDO LA HERRAMIENTA DE SOLICITUD DE SERVICIO TAC (HIGH-TOUCH TECHNICAL SUPPORT)	9
ESCALANDO UNA SOLICITUD DE SERVICIO TAC	10
(Contrato Cisco SMARTnet)	11
(High-Touch Operations Management)	11
(High-Touch Technical Support Service)	11
CERRANDO UNA SOLICITUD DE SERVICIO	12
CONFIGURANDO SU ALERTA SMART CALL HOME (CISCO SMARTNET Y CISCO SP BASE)	12
■ REEMPLAZO RÁPIDO DE HARDWARE: AUTORIZACIONES DE DEVOLUCIÓN DE MATERIAL	13
CREANDO UNA SOLICITUD RMA	13
REEMPLAZOS MUERTO AL LLEGAR	14
RASTREANDO EL ESTATUS DE REEMPLAZOS RMA DE HARDWARE	14
DEVOLVIENDO UNA PARTE FALLIDA AL DEPÓSITO DE PARTES	15
■ SOPORTE DE SOFTWARE CISCO	16
DESCARGANDO IMAGENES DEL SISTEMA OPERATIVO (CISCO SMARTNET Y SP BASE)	16
DESCARGANDO SOFTWARE DE SERVICIOS DE APLICACIÓN DE SOFTWARE USANDO LA HERRAMIENTA DE MEJORA DE PRODUCTO (SAS/SASU)	17
ACTIVANDO LA SUSCRIPCIÓN A CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS SOFTWARE (UNIFIED COMMUNICATIONS OPERATE SERVICES)	18
ACTUALIZANDO LOS ARCHIVOS DE FIRMAS (CISCO SERVICES FOR INTRUSION PREVENTION SYSTEMS)	18
■ PROCESO DE NOTIFICACIÓN AL CLIENTE	19
ANUNCIOS DE FIN DE VIDA DE PRODUCTO	19
Aviso de seis meses	19
Continuidad de servicio	19
Disponibilidad de partes de repuesto	19
Soporte de software	19
ALERTAS DEL CAMPO	20
■ NOTIFICACIONES DEL EQUIPO DE RESPUESTA DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE PRODUCTO	20

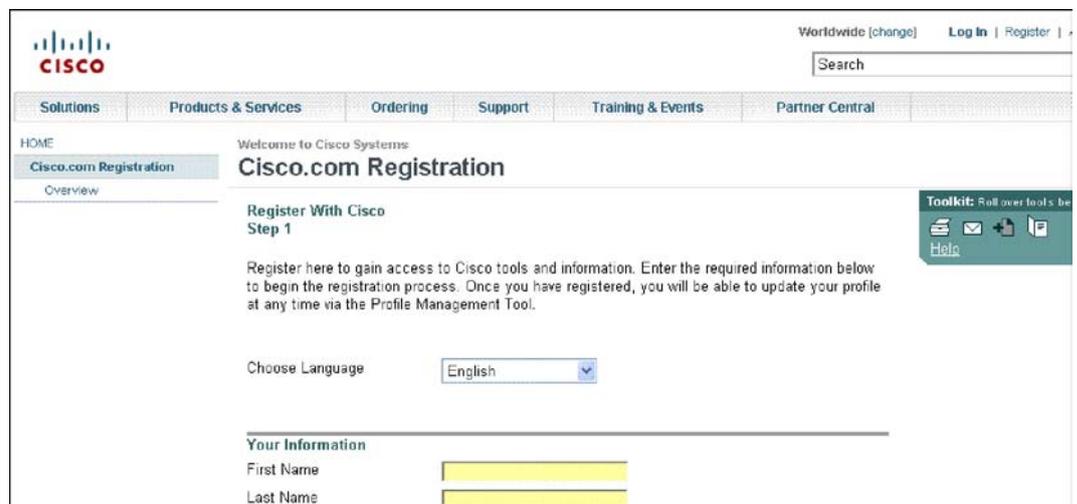


Registrándose como nuevo usuario de cisco.com

Para empezar a usar su contrato de servicio Cisco, usted necesitará registrar un perfil de usuario de cisco.com en Cisco.com.

Para registrarse en Cisco.com:

1. Ir a <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>.



Worldwide [change] Log In | Register | Search

Solutions Products & Services Ordering Support Training & Events Partner Central

HOME Welcome to Cisco Systems

Cisco.com Registration **Cisco.com Registration**

Overview

Register With Cisco
Step 1

Register here to gain access to Cisco tools and information. Enter the required information below to begin the registration process. Once you have registered, you will be able to update your profile at any time via the Profile Management Tool.

Choose Language English

Your Information

First Name

Last Name

Toolkit: Roll over tools to see more

Help

2. Seleccione la casilla que lo identifica como poseedor de un contrato de servicio, un empleado de un partner, un comprador directo, un cliente partner-provided Partner-Initiated Customer Access (PICA) o un CCIE®.

Register for Additional Access
Registration to these areas require additional keys.

- Service Contract Owner (May also have a contract to resell Cisco products)
Requires additional step: After your Cisco.com registration is complete, you will be requested to provide your contract numbers. Each contract-association request will be reviewed.
- Cisco Channel Partner or Authorized Reseller (For employees of partner companies engaged in Cisco Channel Partner programs)
Requires additional step: After your Cisco.com registration is complete, you will be given a URL to associate yourself with a partner company or register your company as a partner
- Purchase Direct from Cisco
Requires: Valid Purchase or Sales Order Number and Customer Number
- Customer of a Cisco Certified Partner Initiated Customer Access [PICA] Partner
Requires: PICA Registration Number and Verification Key
- You are a Cisco Certified Internetwork Expert [CCIE User]
Requires: CCIE Certification

May Cisco contact you or send you information about its products and services?

Via Email	<input type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No
Via Mail/Post	<input type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No
Via Phone	<input type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No
Via Fax	<input type="radio"/> Yes	<input type="radio"/> No

3. Su perfil de usuario Cisco.com se activará dentro de un plazo de 24 horas después del registro.
4. Una vez que haya obtenido su ID de usuario de Cisco.com, registre todos los productos cubiertos en este contrato en el Cisco Service Contract Center en www.cisco.com/go/csc
5. Para obtener una lista de preguntas y respuestas sobre el registro en Cisco.com, vaya a www.cisco.com/web/help/reg/faq_reg.html#PR2.



Actualizando su perfil de usuario de Cisco.com

Necesitará:

- ID y contraseña para ingresar a Cisco.com

¿Qué puedo actualizar?

- Su contraseña o preferencias
- Su información de contacto u organizacional
- Solicitar acceso adicional para alguien dentro de su organización
- Restablecer su contraseña
- Agregar número de contratos de Servicio para ver sus casos TAC Asociados

Para cambiar su perfil de Cisco.com:

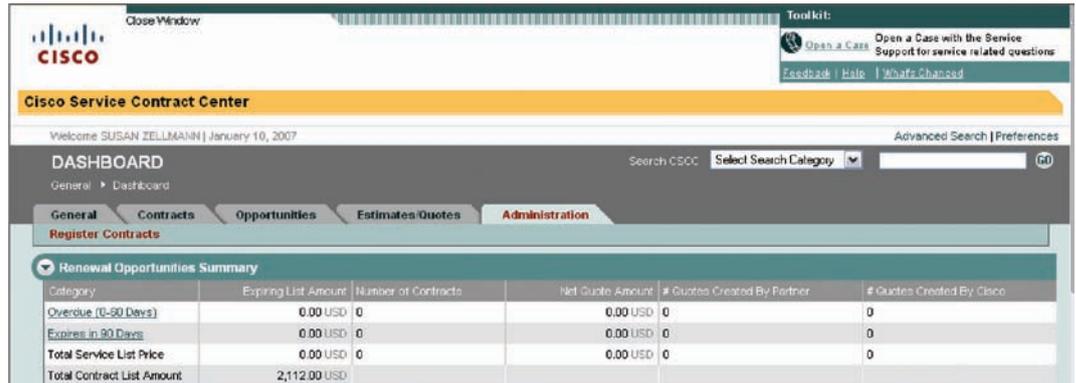
1. Ingrese a www.cisco.com y haga clic en "Profile" (perfil) en la barra superior derecha.
2. Si usted tiene diferentes niveles de servicio para diferentes dispositivos o un contrato Software Application Support/Software Application Support plus Upgrades (SAS/SASU) para soporte de aplicaciones de software, vaya a la sección Obtain additional access (obtenga acceso adicional) y haga clic en la liga Obtain access to additional service contract(s) (obtenga acceso a contratos adicionales de servicio).
3. Para restablecer su contraseña, haga clic en "Profile" (perfil) en la barra superior derecha y vaya a la pestaña de gestión de contraseña. Cisco le enviará una liga que le permitirá restablecer su contraseña. Se le harán preguntas de seguridad que fueron creadas durante el proceso de registro.
4. Para agregar números de contrato para ver sus casos asociados al TAC, vaya a 'Additional Access' (Acceso Adicional) y haga clic en la URL en la mitad de la página donde dice "Obtain Access to Additional Service Contracts." (Obtenga Acceso a contratos de Servicio Adicionales) Usted será redireccionado a otra página donde se le pedirá que ingrese números de contratos de servicios. Tomará aproximadamente seis horas para que el sistema se actualice.

■ Asociando números de contrato con su ID Cisco.com

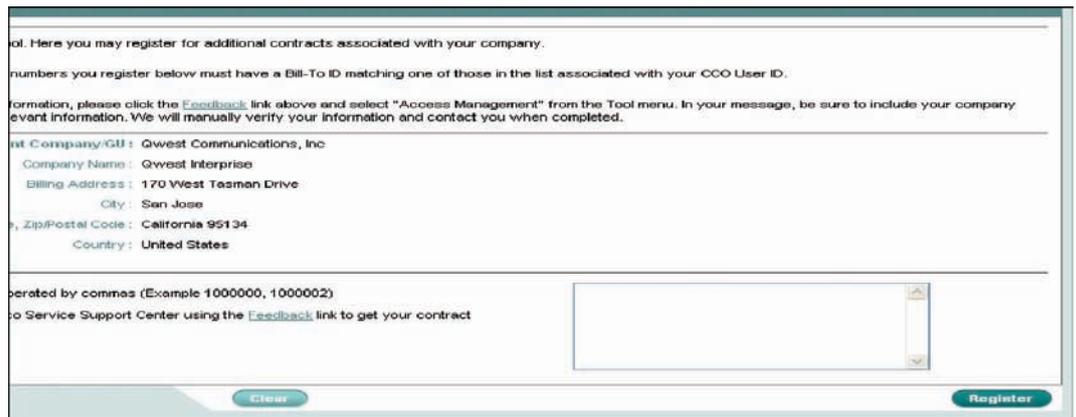
Para ver y manejar online la información de su contrato de servicios, los números de contratos de servicio deben estar asociados con su ID de Cisco.com.

Para registrar el número de contrato de servicios a su ID de Cisco.com:

1. Vaya a la solapapestaña “Administration” (Administración) y haga clic en “Register Contracts” (registrar contratos) en el menu secundario



2. En la pantalla “Register Contracts” verifique que la información de su perfil sea correcta. Si la información no está correcta, usted debe abrir un caso con el Cisco Support Center utilizando la URL de Feedback (retroalimentación) localizada en el márgen superior derecho bajo “Toolkit” (herramientas)
3. Si su información es correcta, ingrese en el campo “Enter Contract Number(s)” (Ingrese números de contrato) los números de contrato que desee registrar.
4. Haga clic en “Register” (Registrar) para completar la registración de los contratos.



Aparecerá un mensaje confirmando si su solicitud fue procesada exitosamente. Si la solicitud no fue procesada exitosamente, se abrirá automáticamente un caso en el Cisco Service Support Center.



Gestión de contratos de servicio: Cisco Service Contact Center

Necesitará:

- Su número de contrato de Servicio Cisco
- ID y contraseña para ingresar a Cisco.com

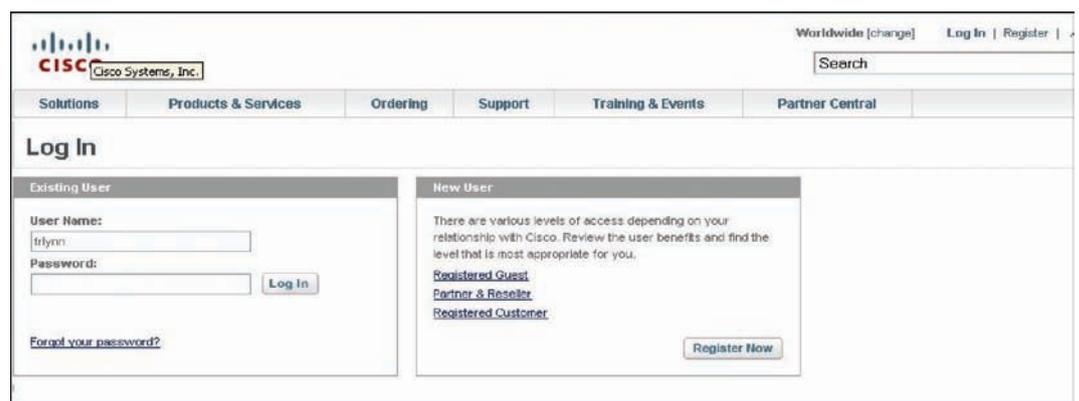
¿Qué puedo hacer en este sitio Web?

- Verificar a qué servicios tiene derecho
- Mover productos entre contactos de servicio
- Actualizar su contrato de servicio con un nuevo número de serie después de una autorización de reemplazo de partes (RMA)
- Verificar el estatus del contrato de servicio para múltiples números de serie utilizando la herramienta SNIFF
- Verificar el resumen del contrato
- Verificar las localidades instaladas
- Descargar una copia completa de su contrato de Servicio Cisco

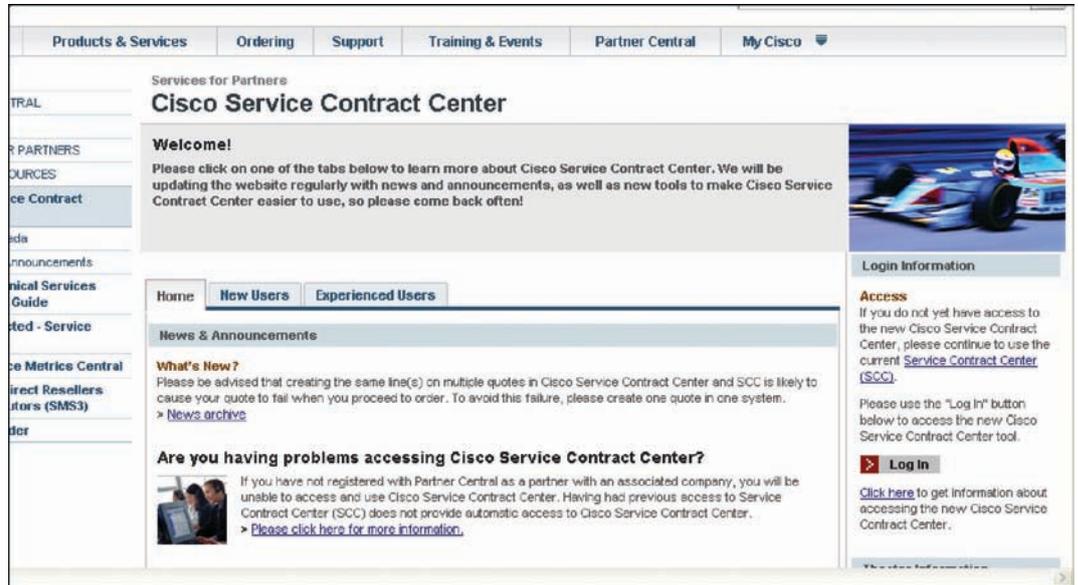
Viendo el estatus y el contrato de servicio

Para empezar:

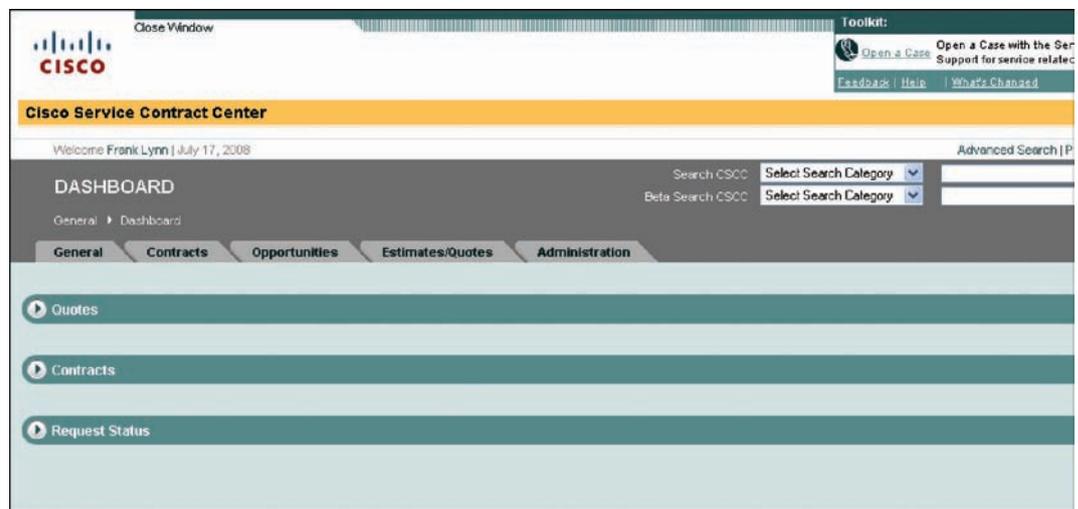
1. Vaya a Cisco Service Contract Center: www.cisco.com/go/cscc
2. Ingrese su nombre de usuario y contraseña en el lado izquierdo de la página.



3. Usted será redireccionado a la página del Cisco Service Contract Center. Haga clic en el botón “Log In” (entrar) en el lado derecho de la página.



4. En la nueva pantalla, haga clic en “Contracts” (contratos) en el centro de la pantalla para ver el listado de contratos asociados a su perfil en Cisco.com, o despliegue la pestaña “Contracts” (contratos) haga clic en “Contract Manager” (administrador de contratos) para administrar contratos.



¿Qué pasa si todavía necesito ayuda para administrar mi contrato de servicio Cisco?

Haga clic en “Open a Case” (Abra un caso) en el márgen superior derecho bajo “Toolkit” (herramientas) o envíe un correo electrónico a cs-support@cisco.com describiendo su problema.



Creando una solicitud de servicio en el Centro de Asistencia Técnica

Para clientes con contratos vigentes de servicio Cisco, Cisco proporciona servicios de soporte técnico en Inglés, las 24 horas del día, los siete días de la semana, en la Web o por teléfono.

Para clientes con contratos vigentes de servicio Cisco, Cisco proporciona servicios de soporte técnico en Español por teléfono, en horas hábiles, de lunes a viernes.

El sitio Web Cisco Technical Support proporciona documentos y herramientas en línea para resolver problemas técnicos en productos y tecnologías Cisco.

El sitio Web Cisco Technical Support está disponible 24 horas al día, 365 días del año en Inglés y Español

Inglés: www.cisco.com/techsupport

Español: www.cisco.com/web/LA/soporte/index.html?eb=1

Para contactar a TAC:

1. Contacte al TAC por teléfono, correo electrónico o en línea con su problema de solicitud de servicio.
2. Establezca un nivel de severidad basado en las definiciones de severidad de Cisco.
3. Si considera que el progreso o la calidad de los servicios Cisco es insatisfactoria, usted puede escalar el problema al hablar con el gerente en turno de TAC.

■ Definiciones Cisco de nivel de severidad

Para ayudar a asegurar que todas las solicitudes de servicio sean reportadas en un formato estándar, Cisco ha establecido definiciones de severidad en las solicitudes de servicio. No importa cómo contacte al TAC, se le pedirá asignar a su solicitud un nivel de severidad.

- **Severidad 1 (S1):** Su red se “cayó” o hay un efecto crítico en sus operaciones de negocios. Usted y Cisco comprometerán todos los recursos necesarios las 24 horas para resolver la situación.
- **Severidad 2 (S2):** La operación de la red existente está severamente dañada o aspectos significativos de su operación de negocios se ven afectados negativamente por el desempeño inadecuado de productos Cisco. Usted y Cisco se comprometen a aportar recursos de tiempo completo durante horas hábiles normales para resolver la situación.
- **Severidad 3 (S3):** El desempeño operativo de la red se ve afectado, mientras que las operaciones de negocios permanecen funcionando. Usted y Cisco están dispuestos a comprometer recursos durante horas hábiles normales para restaurar el servicio a niveles satisfactorios.
- **Severidad 4 (S4):** Usted requiere información o asistencia con las capacidades, instalación o configuración de productos Cisco. Hay poco o nulo impacto en sus operaciones de negocio.

■ Creando una solicitud de servicio utilizando la herramienta de solicitud de servicio TAC (Contrato Cisco SMARTnet)

La manera más rápida para crear las solicitudes de servicio S3 y S4 y presentarlas ante el TAC es utilizar la herramienta de solicitud de servicio TAC.

Para utilizar la herramienta de solicitud de servicio TAC:

1. Vaya a www.cisco.com/techsupport/servicerequest.
2. Describa su problema.
3. Después de describir su problema, la herramienta de solicitud de servicio TAC le recomendará recursos para una acción inmediata. También está disponible chat en vivo.
4. Si su solicitud no se resuelve con esas soluciones automatizadas o chat en vivo, su solicitud de servicio será asignada a un ingeniero TAC de Cisco.
5. En la parte inferior de la pantalla de preguntas, a usted se le dará la opción de dejar notas del caso. Favor de utilizar esta opción para documentar los eventos relevantes del caso, tales como impacto en el negocio, aun si no son de naturaleza puramente técnica.

■ **Creando una solicitud de servicio utilizando la herramienta de solicitud de servicio TAC (High-Touch Operations Management Service)**

El Cisco High-Touch Operations Management Service proporciona acceso a un gerente de high-touch operations (HTOM, por sus siglas en inglés) durante horas hábiles normales para su geografía y uso horario.

La manera más rápida para crear solicitudes de servicio S3 y S4 y presentarlas al TAC, es utilizar la herramienta de solicitud de servicio TAC.

Para utilizar la herramienta de solicitud de servicio TAC:

1. Vaya a **www.cisco.com/techsupport/servicerequest**.
2. Describa su problema.
3. Después de describir su problema, la herramienta de solicitud de servicio TAC le recomendará recursos para una acción inmediata. También está disponible chat en vivo.
4. Si su solicitud no se resuelve con esas soluciones automatizadas o chat en vivo, su solicitud de servicio será asignada a un ingeniero TAC de Cisco.
5. En la parte inferior de la pantalla de preguntas, a usted se le dará la opción de dejar notas del caso. Favor de utilizar esta opción para documentar los eventos relevantes del mismo, tales como impacto en el negocio, aun si no son de naturaleza puramente técnica.
6. Su HTOM será notificado automáticamente de su caso y le ayudará a resolver su problema, si aplica.
7. Si su caso TAC es Severidad 1 o Severidad 2, favor de contactar a TAC de Cisco directamente por teléfono.

■ **Creando una solicitud de servicio utilizando la herramienta de solicitudes de servicio TAC (High-Touch Technical Support)**

Con Cisco High-Touch Technical Support (HTTS), usted tiene acceso 24x7 a un equipo de especialistas de red de nivel senior y altamente hábiles que tienen una profunda comprensión de su entorno de redes.

Para crear una solicitud de servicio de High-Touch Technical Support:

1. Vaya a **www.cisco.com/techsupport/servicerequest**, o contacte a su representante local de servicio para obtener su número local de centro de soporte técnico High-Touch.
2. Su problema automáticamente será dirigido al centro de soporte técnico High-Touch.
3. Su gerente de operaciones high-touch será notificado de su caso automáticamente y trabajará para resolverlo, conforme sea lo adecuado.

¿Hay situaciones cuando no debería usar la herramienta de solicitud de servicio TAC?

- Sí, para solicitudes de servicio S1 o S2, si su red de producción se cayó o está severamente dañada, o si usted no tiene acceso a Internet, contacte a TAC de Cisco vía telefónica. Los ingenieros TAC de Cisco están asignados inmediatamente a solicitudes de servicio S1 y S2 para ayudar a minimizar el impacto en sus operaciones de negocios.

¿Puedo anejar archivos adicionales a la solicitud de servicio TAC después de abrir la solicitud original?

- Sí, envíe un mensaje de correo electrónico a attach@cisco.com, con su número de solicitud de servicio de nueve dígitos en el renglón de asunto. Su texto de correo electrónico y los anexos al mismo se añadirán al caso.

¿A dónde puedo ir para obtener más información?

- Para obtener un listado de información de contactos de TAC de Cisco, favor de visitar **www.cisco.com/techsupport/contacts**.

■ Escalando una solicitud de servicio TAC

¿Cómo puedo escalar una solicitud de servicio TAC?

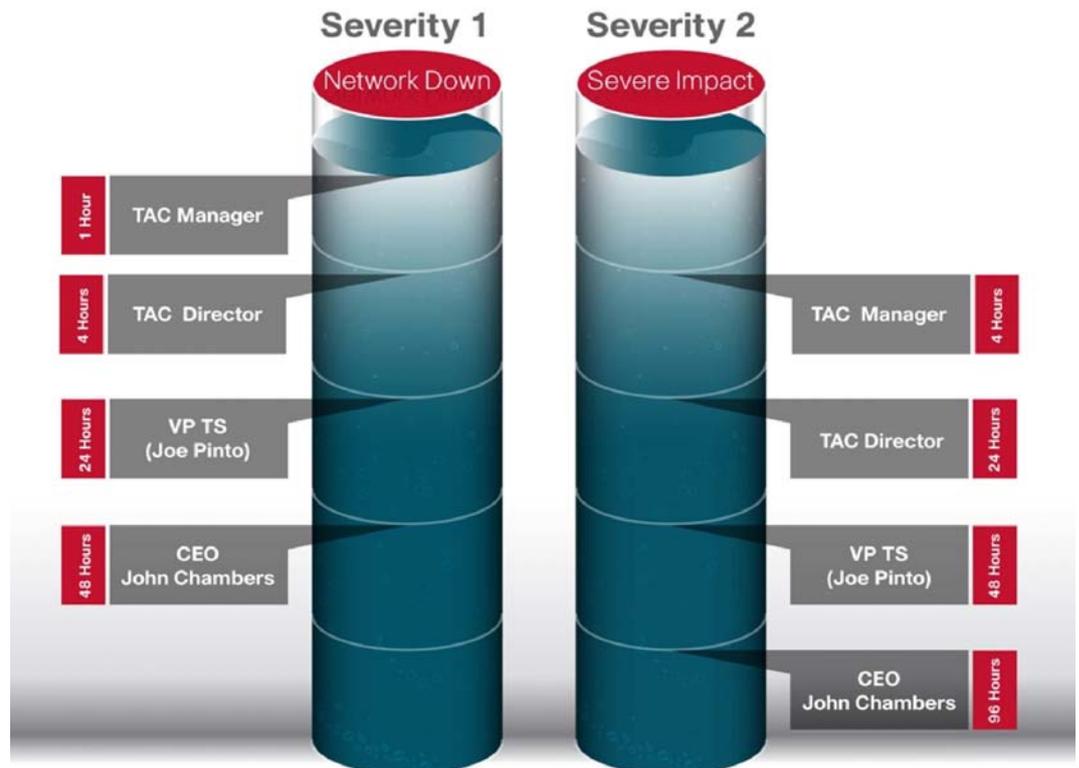
Cisco implementa un proceso automático de escalación para asegurar que los recursos apropiados se empleen para solucionar la solicitud de servicio de una manera exacta y puntual.

Los temas comunes que pueden retrasar la resolución de una solicitud de servicio TAC incluyen:

- El problema no puede reproducirse en el laboratorio TAC.
- Todavía falta información acerca de la naturaleza del problema.
- El alcance o los requerimientos de tiempo no fueron bien comprendidos por el ingeniero TAC.
- El ingeniero TAC no ha recibido datos tales como rastros o bitácora.
- No hay acceso disponible al equipo afectado para realizar la eliminación de errores.
- La severidad del problema no fue establecida en el nivel apropiado.

Como parte de los estándares de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) para el flujo de trabajo del proceso de escalación, el sistema de elaboración de billetes de problemas de TAC le enviará un correo electrónico notificándolo si no ha habido actividad (actualización o cambio de estatus) en una solicitud de servicio para los periodos siguientes.

Nota: Los tiempos de alerta de Severidad 1 son medidos en horas calendario – 24 horas al día, 7 días de la semana. Los tiempos de alerta de Severidad 2 corresponden a las horas hábiles estándar.



Si siente que el progreso de su solicitud de servicio o la calidad de Servicios Cisco no es satisfactoria, Cisco lo invita a escalar su solicitud de servicio.

Para escalar su solicitud de servicio:

(Contrato de Cisco SMARTnet)

1. Contacte a TAC vía telefónica y pregunte por el gerente en turno de TAC. Para obtener los números telefónicos de TAC, visite www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml.
2. Pregunte por el gerente en turno.
3. Dígale al gerente en turno que desea escalar su solicitud.

(High-Touch Operations Management)

1. Contacte a su gerente de operaciones high-touch.
2. Pídale a su gerente de operaciones high-touch que escale su solicitud.

(High-Touch Technical Support Service)

Durante horas hábiles

1. Contacte su gerente de operaciones high-touch.
2. Pida a su gerente de operaciones high-touch que escale su solicitud.

Fuera de horas hábiles

1. Contacte al Centro de High-Touch Technical Support (HTTS) y pida hablar con el gerente en turno de HTTS.
2. Pida al gerente en turno HTTS que escale su solicitud.

■ Escalando una solicitud de servicio TAC

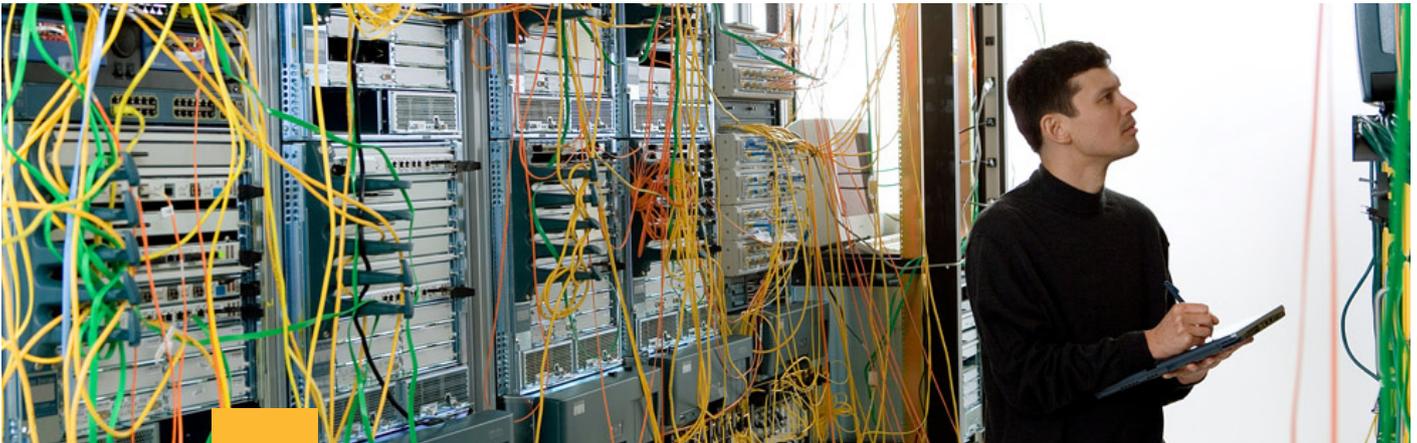
¿Cómo cierro una solicitud de servicio TAC?

1. Ingrese a www.cisco.com/techsupport/servicerequest.
2. En la página Web de preguntas sobre solicitudes de servicio, marque la casilla "Close Service Request" (cierre solicitud de servicio)

■ Configurando su alerta Smart Call Home (Cisco SMARTnet y Cisco SP Base)

Smart Call Home es un poderoso componente de Cisco SMARTnet® Service que ofrece diagnóstico proactivo, alertas en tiempo real y reportes personalizados basados en Web para ciertos dispositivos Cisco. Está disponible para la plataforma Cisco Catalyst® 6500 con Cisco IOS® Software Release 12.2(33)SXH o posterior y en routers Cisco 7600 Series con Cisco IOS Software Release 12.2(33)SRC o posterior.

Para empezar a utilizar Smart Call Home vaya a:
www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv_home.html.



Reemplazo rápido de hardware: Autorizaciones de devolución de material

Durante una solicitud de servicio TAC, puede encontrarse que es necesario reemplazar uno o más componentes de hardware. En ese caso, el ingeniero del TAC Cisco coordinará que se le envíe un repuesto. Con un contrato de servicio Cisco, Cisco puede despacharle una parte de repuesto desde un depósito de servicio.

Con su contrato de servicio Cisco SMARTnet o SPBase, hay una gran variedad de opciones de tiempos de entrega del reemplazo rápido, dependiendo de la opción que su organización haya elegido y la ubicación geográfica de sus instalaciones.

■ Creando una solicitud RMA

Pasos del cliente

1. Abra una solicitud de servicio TAC y luego solicite un RMA de un ingeniero.
2. Proporcione al ingeniero la siguiente información:
 - Nombre
 - Número telefónico del contacto
 - ID de usuario de Cisco.com
 - Dirección de correo electrónico del contacto
 - Número de contrato de servicio
 - Tipo de contrato de servicio (por ejemplo, reemplazos en 2 horas ó 4 horas)
 - Número de serie
 - Tipo de producto (número de modelo)
 - Versión de software
 - Nombre de la empresa
 - Ubicación del equipo (dirección)
 - Descripción del problema
3. Escriba los pasos que tomó para confirmar que éste es un equipo con fallas y requiere un RMA.

Pasos Cisco

1. El ingeniero TAC confirmará la información del caso que usted ha provisto, validará el diagnóstico de falla y creará un RMA.
2. El ingeniero TAC le dará un número de referencia RMA.
3. Cisco embarcará el producto RMA a la localidad que, en la base de datos de Cisco, está vinculada al producto que ha fallado (en base a la información que aparece en su contrato).

Pasos de seguimiento del cliente

1. Una vez que ha recibido su producto, cierre el caso ingresando a **www.cisco.com/techsupport/servicerequest** y marcando la casilla "Close Service Request" (cerrar solicitud de servicio) en la página Web de pregunta de solicitud de servicio.
2. Vaya a **www.cisco.com/web/partners/services/resources/csc/index.html** y actualice la base de datos del Cisco Service Contract Center (CSCC) con el número de serie del nuevo producto que usted recibió.
3. Seleccione el número de serie del producto que ha fallado y haga clic en "Edit Serial Number" (edite el número de serie).

¿Dónde puedo encontrar el número de serie?

- . Ingrese a la herramienta de identificación de producto Cisco:
<http://tools.cisco.com/Support/CPI/index.do>
 - . Use uno de los siguientes métodos para localizar a su producto:
 - Buscar su ID de producto o nombre de modelo
 - Busque el modelo Cisco
 - Copie y pegue el resultado del comando de muestra para identificar el producto
4. Indique la razón del cambio al modificar el número de RMA.
 5. Envíe a Cisco el producto que ha fallado.

¿Cuándo empieza a correr el tiempo para el reemplazo rápido de hardware?

- . Para un reemplazo rápido de hardware, el tiempo de respuesta contractual de Cisco empieza a correr después de que usted solicita el RMA y el ingeniero TAC de Cisco ha creado el RMA.

¿Puedo monitorear el progreso del RMA?

- . Sí. Una vez que ha creado su RMA y tiene el número del mismo, usted puede monitorear el progreso al ir a <http://tools.cisco.com/serviceordertools/svstatus>.

■ Reemplazos muerto al llegar

(El equipo nuevo que se daña durante el transporte o no enciende en el primer arranque o poco después es considerado como muerto al llegar (DOA, por sus siglas en inglés).

Si usted ha adquirido producto directamente desde Cisco, Cisco reemplaza productos DOA de manera gratuita y le envía un pieza de repuesto desde nuestro centro de manufactura. Si usted ha comprado a través de un resellerSocio de Negocio, contacte a su resellerSocio de Negocio para recibir más información.

Los productos DOA son devueltos a manufactura y se crea una solicitud de reemplazo.

Para solicitar un reemplazo DOA:

1. Vaya a <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/> para abrir una solicitud de servicio técnico para reportar un producto defectuoso.
2. Una vez que el TAC ha determinado que el producto es DOA y elegible para un nuevo producto, un representante de servicio al cliente de Cisco enviará una RMA.
3. Una vez que el RMA es recibido por el equipo de servicio al cliente de Cisco, se procesará en un plazo de entre 24 a 48 horas hábiles.
4. El representante de servicio al cliente de Cisco creará un orden de ventas de reemplazo.
5. Devuelva el equipo defectuoso al depósito de devolución designado de Cisco en un plazo de 30 días para evitar que se le facture el producto de reemplazo. El número RMA deberá estar incluido en todo el empaque de devolución.
6. Puede revisar el estatus de la orden de ventas de reemplazo en la Status Tool (herramienta de estatus) <http://tools.cisco.com/qtc/status/tool/action/LoadLandingScreen>.

Para obtener más información acerca de reemplazos RMA o DOA, vaya a www.cisco.com/web/ordering/cs_info/or3/o32/Return_a_Product/WWRL_HOME.html#2.

■ Rastreado el estatus de reemplazo RMA de hardware

Una vez se haya creado RMA, para rastrear su progreso:

1. Vaya a <http://tools.cisco.com/serviceordertools/svostatus/query.do>.
2. Verifique que el campo "Ship Date" (fecha de envío) en la sección "Replacement Parts" (partes de reemplazo) esté lleno.
3. Si el campo "Ship Date" está vacío, verifique el campo "Status" (estatus) en la sección "Summary" (resumen) en la parte superior de la pantalla. Si el estatus RMA es "Hold" (en espera), usted puede contactar al agente de cadena de suministro de servicio Cisco, utilizando los números de teléfono de contacto en la parte inferior de la página Web.
4. Si la parte de repuesto es enviada por un mensajero que utiliza un sistema Web de rastreo de paquetes, el registro de rastreo de paquete se mostrará en la parte inferior de la página Web de estatus de RMA en la sección "Replacement Parts" (partes de reemplazo).

■ Devolviendo una parte fallida al depósito de partes

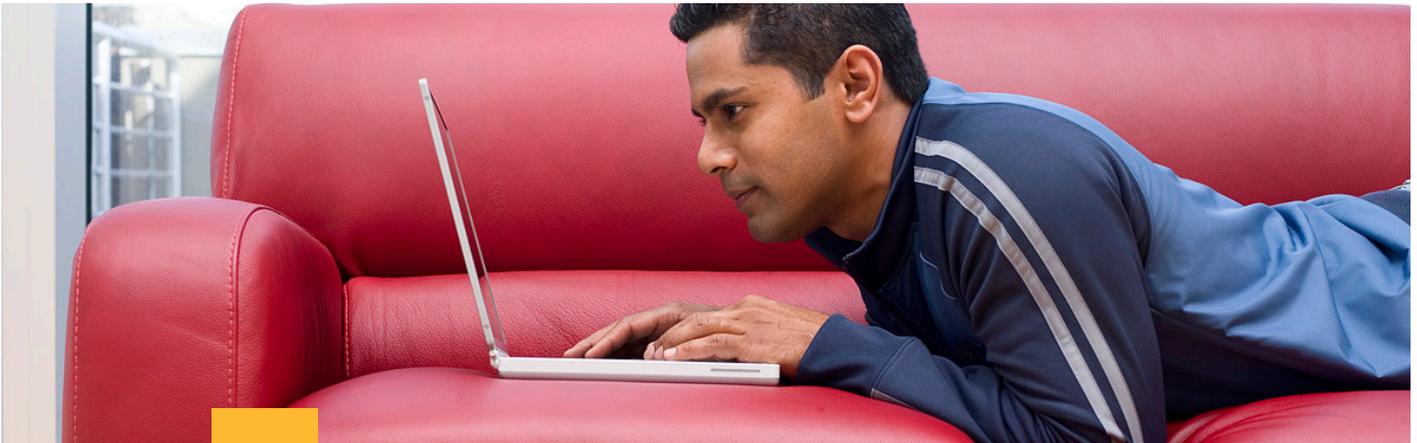
Después de que haya recibido la parte de reemplazo, es importante que envíe rápidamente la parte fallida en un plazo de 30 días. De lo contrario, se le podría cobrar por la nueva parte.

Para enviar la parte fallida de regreso:

1. Devuelva la parte fallida a Cisco a la dirección provista en el formulario de orden de servicio. (Todas las devoluciones RMA pueden enviarse al depósito central de logística en su región).
2. Devuelva sólo las mismas partes que haya recibido (no devuelva memoria adicional, accesorios o cables de suministro de energía).
3. Use la misma caja y material de embalaje utilizado por Cisco al enviarle su nueva parte de reemplazo, incluyendo las bolsas y envoltura antiestática original.
4. Escriba claramente el número RMA correspondiente en la parte externa de los cartones y en los documentos de envío.

¿A dónde puedo recurrir para obtener más información acerca de la devolución del producto?

- Si usted no encuentra la dirección correcta o tiene preguntas acerca de cómo regresar equipo fallido, favor de enviar un correo electrónico a **asset-recovery@cisco.com**.



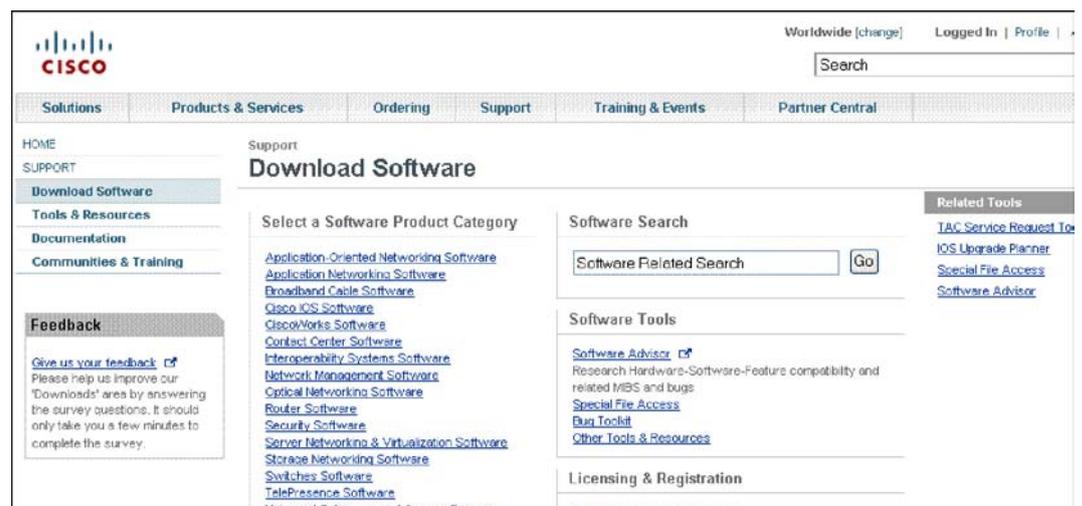
Soporte Cisco para software

■ Descargando imágenes del sistema operativo (Cisco SMARTnet y SP Base)

Los clientes con contratos de servicio Cisco SMARTnet o SP Base pueden descargar software de sistema operativo directamente desde el Cisco.com Software Center: www.cisco.com/kobayashi/sw-center.

Para descargar imágenes de SO:

1. Vaya a www.cisco.com/kobayashi/sw-center.
2. Seleccione la categoría de producto de software.
3. Una vez que haya seleccionado una categoría de producto de software, proceda a descargar el software requerido.



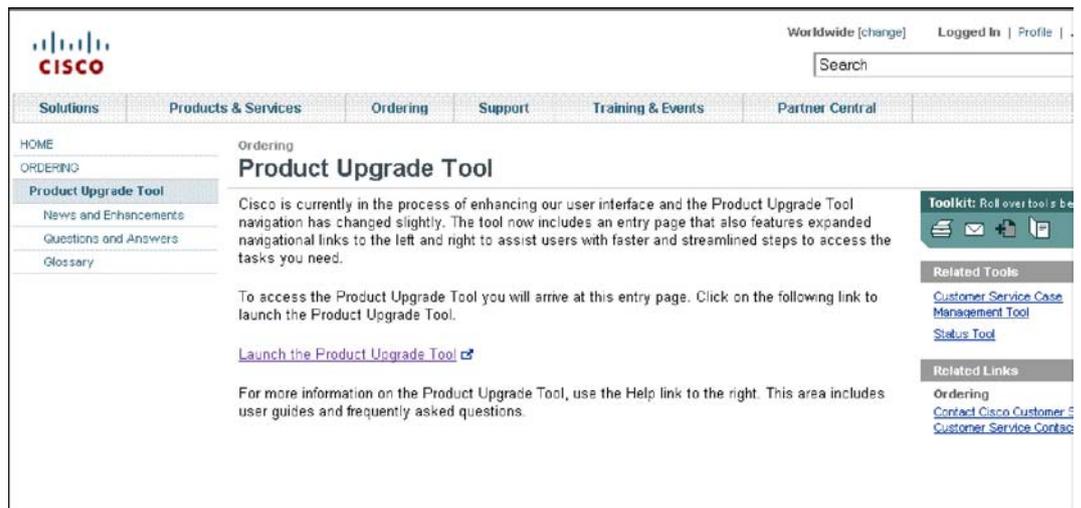
The screenshot shows the Cisco Software Center interface. At the top, there is a navigation bar with links for Solutions, Products & Services, Ordering, Support, Training & Events, and Partner Central. The main content area is titled 'Download Software' and features a 'Select a Software Product Category' section with a list of software categories. To the right, there is a 'Software Search' section with a search box and a 'Go' button. Below the search section, there are links for 'Software Tools' and 'Licensing & Registration'. On the left side, there is a sidebar with links for 'Download Software', 'Tools & Resources', 'Documentation', and 'Communities & Training'. A 'Feedback' section is also visible, encouraging users to provide feedback on the 'Downloads' area.

■ **Descargando Software Application Services Software usando la herramienta de mejora de producto (SAS/SASU)**

A diferencia del software de SO, algunas aplicaciones de software de Cisco requieren una compra directa a Cisco o contratos adicionales de servicio para descargar. Si tiene dudas, pruebe descargar el software a través del Software Center (refiérase a la sección de arriba).

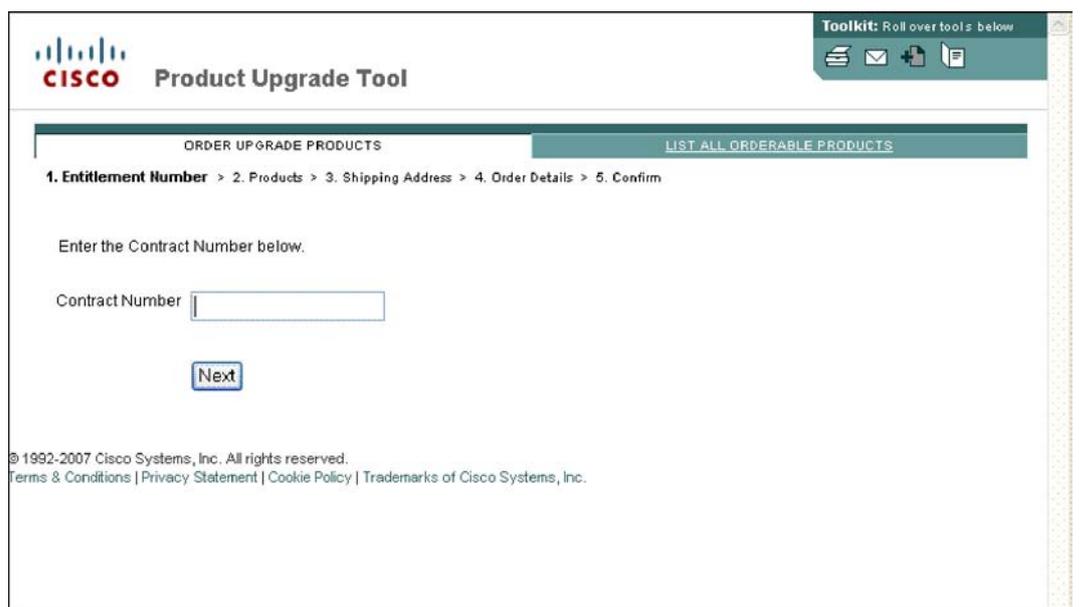
Para mejorar el software que no es SO:

1. Vaya a <http://tools.cisco.com/gct/Upgrade/jsp/index.jsp>.



2. Haga clic en la liga que dice "Launch the Product Upgrade Tool" (lance la herramienta para mejora de producto).

3. Ingrese el número correspondiente a su contrato de SAS/SASU y la herramienta de mejora de producto lo guiará a través de los cinco pasos del proceso de descarga.



■ **Activando la suscripción a Cisco Unified Communications Software** (Unified Communications Operate Services)

¿Cómo puedo activar mi suscripción a Cisco Unified Communications Software?

- Para obtener información sobre cómo activar su suscripción de Cisco Unified Communications Software, vaya a www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns340/ns394/ns165/ns737/net_brochure0900aecd805f0aa1.pdf.

■ **Actualizando los archivos de firmas** (Cisco Services for Intrusion Prevention Systems)

Los Cisco Services for Intrusion Prevention Systems (IPSs) incluyen:

- Notificación de disponibilidad de archivos actualizados de firmas (requiere suscripción a Active Update Notification)
- Acceso a la biblioteca de archivos de firmas y nuevos archivos de firmas para cada solución registrada de Cisco IPS
- Soporte para el software con licencia del sistema operativo para cada solución registrada de Cisco IPS; las actualizaciones de software incluyen mantenimiento y releases menores y mayores.

Para obtener información más detallada acerca de la actualización de los archivos de firma, vaya a www.cisco.com/en/US/docs/security/ips/6.0/configuration/guide/cli/cliObtSW.html#wp1049590.



Proceso de notificación al cliente

■ Anuncios de fin de vida del producto

Los productos llegan al final del ciclo de vida del producto por varias razones. Por ejemplo, la demanda del mercado puede cambiar o el producto puede evolucionar conforme cambian las tecnologías de red. Cisco ha establecido un proceso de fin del ciclo de vida para prevenir sorpresas y ayudar a asegurar la continuidad del servicio después de que los productos ya no estén a la venta.

Aviso de seis meses

Generalmente, Cisco proporciona un aviso de seis meses antes de la fecha de fin de venta de sus productos. Este aviso se publica en el sitio Web de Cisco. Usted puede inscribirse para recibir notificaciones personalizadas de fin de vida para los productos que haya adquirido.

Continuidad de servicio

Después de la fecha de fin de venta, el acceso continuo al Centro de Asistencia Técnica (TAC) de Cisco puede estar disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana por cinco años para problemas con hardware y software de sistema operativo y por tres años para problemas con software de aplicaciones.

Disponibilidad de partes de repuesto

Después de la fecha de fin de venta del producto, los repuestos o partes de reemplazo para hardware estarán disponibles por cinco años. Proporcionaremos repuestos y partes de reemplazo a través de nuestro proceso de RMA.

Soporte de software

El soporte de software para productos en el proceso de fin de venta está detallado en la tabla siguiente.

Soporte de software para productos en proceso de fin de venta

- Para obtener información sobre cómo activar su suscripción de Cisco Unified Communications Software, vaya a www.cisco.com/en/US/solutions/collateral/ns340/ns394/ns165/ns737/net_brochure0900aecd805f0aa1.pdf.

Término	Soporte
1er año después del fin de venta	Cisco proporcionará arreglos para errores, releases de mantenimiento, rodeos o correcciones para errores importantes utilizando TAC o el sitio Web Cisco.com.
2o. y 3er. año después del fin de venta (software de aplicación)	Cisco proporcionará arreglos de errores, releases de mantenimiento, rodeos o correcciones para software de aplicación. Puede ser necesario utilizar un release de mejora de software para corregir un problema reportado.
2º. a 5º. año después del fin de venta (software de sistema operativo)	Cisco proporcionará arreglos de errores, releases de mantenimiento, rodeos o correcciones para software de sistema operativo. Puede ser necesario utilizar un release de mejora de software para corregir un problema reportado.

¿Cómo puedo recibir alertas acerca de los productos que estén llegando al fin de vida?

- Para inscribirse para recibir alertas de fin de venta o fin de vida, vaya a www.cisco.com/cgi-bin/Support/FieldNoticeTool/field-notice.

■ Alertas de oficinas sucursales

Cisco puede publicar noticias de oficinas sucursales para advertir a los clientes acerca de problemas potenciales que pudieran afectar a hardware y productos de software IOS de Cisco específicos que están siendo utilizados en localidades del cliente.

Cada alerta de oficinas sucursales proporciona información de componentes específicos de hardware y/o software afectados, una descripción del problema encontrado y sus síntomas y, cuando sea conveniente, información y rodeos de errores disponibles para mitigar el impacto del problema.

- Para recibir anuncios específicos de productos de alertas de oficinas de sucursales emitidas públicamente, vaya a la siguiente página Web y cree un perfil de la alerta: www.cisco.com/cgi-bin/Support/FieldNoticeTool/field-notice.
- Para ver alertas de oficinas sucursales publicadas anteriormente para familias específicas de producto, vaya a www.cisco.com/public/support/tac/fn_index.html.



Notificaciones del equipo de respuesta a incidentes de seguridad de producto

La misión del equipo de respuesta a incidentes de seguridad de producto (PSIRT, por sus siglas en inglés) es ayudar a los clientes a mejorar su seguridad de red a través de la resolución y prevención de vulnerabilidades de seguridad en los productos Cisco, de proveer soporte especializado para manejar incidentes de seguridad en los clientes y para representar a Cisco en las comunidades de respuesta a incidentes y seguridad de producto.

El PSIRT de Cisco distribuye el siguiente tipo de información:

- Las alertas de seguridad se proporcionan por razones de seguridad que afectan directamente a los productos Cisco y se requiere hacer algo para reparar el producto Cisco.
- Las alertas de seguridad son provistas por temas que requieren una respuesta a información publicada en un foro público o a recomendaciones para mitigar problemas generales que afecten la estabilidad de la red.

Vaya a www.cisco.com/en/US/products/products_security_advisories_listing.html para:

- Obtener más información acerca de la función y servicios de PSIRT
- Encontrar el contacto a quien tiene que reportar un ataque de seguridad de Internet
- Reportar una vulnerabilidad para un producto Cisco
- Suscribirse para recibir notificaciones proactivas de nuevas alertas de seguridad

Acerca de esta guía

Si requiere información adicional o para ayudarlo a asegurarse que tenga la versión más reciente de esta guía, favor de contactar a su representante de cuenta Cisco o su resellerSocio de Negocio.