



SMART NET TOTAL CARE

Cobertura en la que puede confiar

Mitigue el riesgo, solucione problemas y opere de manera eficiente con capacidad de respuesta y soporte inteligente

Disfrute de soporte técnico de producto de clase mundial, reemplazo de Hardware y actualizaciones de Software del sistema operativo, todo simplificado por una variedad de capacidades inteligentes.

(1)

Para mantener en funcionamiento la tecnología de su organización, usted necesita un fácil acceso al soporte experto en resolución de problemas para minimizar el tiempo de inactividad si hay una interrupción de la red o una falla de Hardware. Además, usted y su equipo deben realizar un seguimiento del inventario, mantener su equipo actualizado y estar al día con las actualizaciones y parches, lo que significa que también necesita una visibilidad instantánea del estado actual de su infraestructura.

Cobertura en la que puede confiar, confíe en Cisco Smart Net Total Care, un servicio que brinda soporte técnico rápido y experto y una cobertura de Hardware flexible proporcionada por el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) para que pueda volver a trabajar rápidamente. Con sus capacidades inteligentes integradas, también desbloquea información sobre los detalles actuales sobre su base instalada, contratos y alertas de seguridad para mejorar la eficiencia de sus flujos de trabajo de soporte.

Se puede acceder a los expertos del TAC de Cisco las 24 horas del día, los 365 días del año, junto con varios recursos de autoayuda en línea, incluida una amplia biblioteca de conocimientos, descargas de software del sistema operativo y herramientas de soporte diseñadas para ayudarlo a resolver problemas de red rápidamente, a menudo sin abrir un caso. También puede elegir entre una variedad de opciones avanzadas de reemplazo de Hardware, ya sea que necesite equipo en tan solo dos horas o prefiera el nivel del siguiente día calendario, que lo mantiene cubierto los siete días de la semana, incluidos los feriados.

Las capacidades inteligentes se brindan a través del portal Smart Net Total Care®, que proporciona informes procesables y automatización para respaldar sus productos Cisco. Las pantallas personalizables le muestran información actualizada sobre la cobertura del servicio, los ciclos de vida de los productos y las alertas que se aplican a su red. Tanto el soporte técnico, como las capacidades inteligentes pueden ayudarlo a resolver problemas más rápidamente, mitigar el riesgo y mejorar la eficiencia operativa.



BENEFICIOS

- Resuelva problemas más rápido identificando problemas inmediatamente y optimizando sus procesos de administración de incidentes para mejorar los niveles de servicio de TI.
- Mitigue el riesgo mediante el acceso a los expertos técnicos de Cisco® y las herramientas inteligentes que mejoran la visibilidad del estado de su infraestructura de TI las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Manténgase al día con las actualizaciones y los parches del sistema operativo.
- Incrementar la eficiencia operativa a través de herramientas de gestión y procesos automatizados.



Transforme su experiencia de soporte técnico

Las capacidades y la información de soporte técnico incluidas con Smart Net Total Care impulsan flujos de trabajo inteligentes que lo ayudan a resolver problemas más rápidamente, a mejorar los márgenes de soporte operativo y a reducir el riesgo.

- **El servicio técnico y la gestión de incidentes** brindan acceso a la experiencia de Cisco para resolver incidentes rápidamente. El TAC de Cisco puede ayudar con el uso del producto, la configuración y la resolución de problemas.
- **La administración de alertas de seguridad y productos** ayuda a identificar y administrar alertas relevantes para su red, lo que reduce el riesgo de continuidad.
- **La administración de la cobertura de servicios** lo ayuda a garantizar rápida y fácilmente que los activos críticos tengan los niveles de soporte necesarios para satisfacer sus necesidades comerciales y cumplir con las políticas corporativas.
- **La administración del ciclo de vida del producto** le brinda una vista actualizada de su base instalada de Cisco. Esto hace que sea más fácil mantener las configuraciones adecuadas de los dispositivos, identificar el Hardware al final de su vida útil y planificar las actualizaciones necesarias del producto.

Excelente servicio al cliente

Experiencia de servicio al cliente excepcional, Cisco es la única empresa que ha obtenido la certificación CTSS 14 veces reconocido por J.D. Power and Associates.

“Con una organización de TI ajustada, la automatización en el back-end de Smart Net Total Care hace que el rendimiento de un equipo pequeño sea grande en ejecución e imposible de hacer de otra manera. ¡Es un multiplicador de fuerza!”



SMART NET TOTAL CARE (SNTC)

Cobertura en la que puede confiar

Mitigue el riesgo, solucione problemas y opere de manera eficiente con capacidad de respuesta y soporte inteligente

Disfrute de soporte técnico de producto de clase mundial, reemplazo de Hardware y actualizaciones de software del sistema operativo, todo simplificado por una variedad de capacidades inteligentes.

(11)

Con tanta dependencia de la red, incluso un problema rutinario puede tener un efecto importante en sus clientes, sus empleados y en la rentabilidad de su negocio. Cisco® Customer Experience (CX) proporciona el soporte que necesita, desde la primera compra de un producto Cisco con los servicios básicos, hasta la actualización de la tecnología y más allá con servicios de alto valor. Su infraestructura de TI es el sustento que conecta su negocio con sus clientes y proveedores. El éxito empresarial requiere mantener altos niveles de servicio para su red mientras reduce los costos y expande su red a medida que su negocio crece. Cisco Smart Net Total Care® y los servicios básicos pueden ayudarlo a alcanzar estos objetivos.

GESTIONAR LOS RIESGOS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Cisco Smart Net Total Care (SNTC) ayuda a reducir el tiempo de inactividad con un soporte técnico rápido y experto y una cobertura de Hardware flexible proporcionada por el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC). También ofrece capacidades inteligentes integradas, proporcionando información actual sobre su base instalada, contratos y alertas de seguridad para mejorar la eficiencia de sus flujos de trabajo de soporte.

- **Resuelva problemas más rápido** identificando problemas al instante y optimizando sus procesos administrativos de incidentes para mejorar los niveles de servicio de TI.
- **Mitigue el riesgo** con acceso a expertos técnicos de Cisco y herramientas inteligentes que mejoran la visibilidad del estado de su infraestructura de TI las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Aumente la eficiencia operativa** a través de herramientas de administración proactiva y procesos automatizados que hacen que los administradores y gerentes de red sean más productivos.

¿QUÉ ESTÁ INCLUIDO?

- **Soporte técnico galardonado de Cisco TAC**
- **Reemplazo avanzado de Hardware (*)**
- **Actualizaciones de Software del sistema operativo (SO)**
- **Acceso a recursos en línea.**
- **Derecho a conocimientos básicos instalados de Cisco a través de capacidades inteligentes**

Los servicios de Cisco brindan opciones para todo tipo de empresas, desde el servicio básico para productos de nivel comercial con **Support Essentials** hasta asistencia las 24 horas para todos sus dispositivos Cisco con **Smart Net Total Care**. El TAC cuenta con expertos de Cisco y es accesible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El servicio técnico disponible a través del TAC está respaldado por un reemplazo avanzado de Hardware con tiempos de respuesta rápidos, incluidas las opciones de soporte en el sitio y el acceso al último Software del sistema operativo para su conjunto de funciones con licencia. Las herramientas de autoayuda en línea incluyen una extensa biblioteca de conocimientos, descargas de Software y herramientas de soporte diseñadas para ayudarlo a resolver problemas de red rápidamente, a menudo sin abrir un caso.

(*) Aplican restricciones dependiendo de la ubicación del equipo.

BENEFICIOS Y RESULTADOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Servicio técnico y gestión de incidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico experto rápido de Cisco TAC • Reemplazo avanzado de Hardware • Procesos optimizados automatizados para la gestión de incidentes | <p>Alertas de seguridad y productos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alertas de seguridad procesables • Avisos de productos relevantes (Hardware y Software) • Alertas de disponibilidad del servicio (Hardware y Software) | <p>Gestión de cobertura de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura adecuada cubierta / descubierta • Preparación y planificación de la renovación • Planificación presupuestaria | <p>Gestión del ciclo de vida del producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de base instalada actualizada • EoS (End of Support) / EoL (End of Life), inconsistencias en la versión de Software • Automatización para reducir el costo y el riesgo de los procesos manuales. |
|---|---|---|---|

NIVELES DE SERVICIO REEMPLAZO DE HARDWARE AVANZADOS

| | | | |
|-----------------------------|---|--|--|
| Smart Net Total Care 24x7x2 | Respuesta en 2 horas, 24 horas por día, 7 días a la semana, incluyendo feriados | Smart Net Total Care 8x7xNext Calendar Day | Entrega al siguiente día calendario, horario comercial local basado en el tiempo de depósito, los 7 días de la semana. incluidos los días festivos |
| Smart Net Total Care 24x7x4 | Respuesta en 4 horas, 24 horas por día, 7 días a la semana, incluyendo feriados | Smart Net Total Care 8x5xNext Business Day | Entrega al siguiente día hábil, horario comercial local basado en el tiempo de depósito, 5 días a la semana. sin feriados |
| Smart Net Total Care 8x5x4 | Respuesta en 4 horas, horario comercial local basado en el tiempo de depósito, 5 días a la semana, sin festivos | Smart Net Total Care sin RMA | Solo soporte TAC enfocado en Software e instalación, sin RMA u otro soporte TAC |

RMA: Product Return & Replacements - Devoluciones y reemplazos de productos



Smart Net Total Care le da derecho a capacidades inteligentes que le ayudan a mitigar el riesgo, a resolver problemas más rápidamente y aumentar la eficiencia operativa. Tiene acceso al Colector de Software de Cisco por autoservicio y al portal Smart Net Total Care, así como a los informes que le brindan información procesable sobre la cobertura del servicio, los ciclos de vida de los productos y las alertas de seguridad y de productos que aplican a su red.

TABLA DE COMPARACIÓN DE LA GARANTÍA ESTÁNDAR DE CISCO CON LA COBERTURA DE SOPORTE DE SMART NET TOTAL CARE ®

| | Equipment covered | Duration | Hardware replacement | Cisco OS updates | Cisco Technical Assistance Center (TAC) configuration and troubleshooting support | Additional Cisco.com access and benefits | Smart entitlement |
|---|-------------------|----------------------|---|---|---|--|-------------------|
| Cisco Smart Net Total Care | All ¹ | Renewable contracts | Advance hardware replacement: -24x7x2 hours -24x7x4 hours -8x5x4 hours -8x7x Next Calendar Day (NCD) -8x5x Next Business Day (NBD) | Yes; updates within licensed feature set ² | Yes ³ | Yes ⁴ | Yes |
| Cisco standard hardware warranty | All ¹ | 90 days ¹ | Advance replacement (10 business days) ⁵ | No ⁶ | No ⁷ | No | No |

1. Es posible que se apliquen algunas exclusiones de equipos. Consulte a un representante de ventas de servicio para obtener más detalles.
2. Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) también incluye descargas continuas de BIOS, controladores, Firmware y Cisco UCS Manager.
3. La compatibilidad de Cisco TAC para el portal y las colecciones requiere la compra del servicio Smart Assist.
4. Incluye acceso a capacidades inteligentes: portal / Colector de Smart Net Total Care y adición opcional de Smart Call Home
5. Esta tabla hace referencia a la garantía de Hardware estándar de Cisco. Las garantías adicionales de Cisco se encuentran referenciadas en <https://www.cisco.com/go/warranty>.
6. Esta garantía asegura que los medios de Software estén libres de defectos.
7. Identificación de fallas de Hardware / Autorización de devolución de materiales (RMA) únicamente

Opcionalmente, el servicio *Smart Assist* está disponible para aquellos que deseen acelerar el uso de las capacidades inteligentes. Este servicio le brinda asistencia de Cisco para la instalación del Colector de Cisco y la capacitación en capacidades inteligentes, así como la reconciliación de la base instalada y el soporte de TAC para problemas de uso relacionados con el portal Smart Net Total Care y las cargas del Colector.

NIVELES DE SERVICIO DE REEMPLAZO DE HARDWARE AVANZADOS

| | |
|--|--|
| Smart Net Total Care 24x7x2 | Respuesta en 2 horas, 24 horas por día, 7 días a la semana, incluyendo feriados |
| Smart Net Total Care 24x7x4 | Respuesta en 4 horas, 24 horas por día, 7 días a la semana, incluyendo feriados |
| Smart Net Total Care 8x5x4 | Respuesta en 4 horas, horario comercial local basado en el tiempo de depósito, 5 días a la semana, sin festivos |
| Smart Net Total Care 8x7xNext Calendar Day | Entrega al siguiente día calendario, horario comercial local basado en el tiempo de depósito, los 7 días de la semana, incluidos |
| Smart Net Total Care 8x5xNext Business Day | Entrega al siguiente día hábil, horario comercial local basado en el tiempo de depósito, 5 días a la semana, |
| Smart Net Total Care sin RMA | Solo soporte TAC enfocado en Software e instalación, sin RMA u otro soporte TAC |

RMA: Product Return & Replacements - Devoluciones y reemplazos de productos