

# Servicio Cisco SMARTnet

Mejora de la disponibilidad de productos de infraestructura de it y la red

## ¿Cuál es el valor del servicio Cisco SMARTnet?

Cisco® SMARTnet® es un galardonado servicio de soporte técnico que permite que el personal de IT tenga acceso de forma directa y en cualquier momento a los expertos de Cisco y a los amplios recursos de Cisco.com. Cisco SMARTnet resulta esencial para mantener las funciones de su empresa disponibles, seguras y trabajando al máximo rendimiento. Las redes son un elemento de vital importancia que conecta a sus clientes con bienes y servicios. Las consecuencias del tiempo de inactividad pueden ser significativas: reducción de la productividad, disminución de la confianza de los clientes y pérdida de ingresos.

## ¿Cómo lo ayuda Cisco SMARTnet a solucionar sus problemas?

A medida que su red y Data Center evolucionen, y añada nuevos procesos, sistemas y servicios empresariales, las consecuencias y los costes de los tiempos de inactividad aumentarán drásticamente; además, los retrasos en la resolución de problemas pueden provocar que se detengan las operaciones comerciales. Además, la tecnología evoluciona con suma rapidez, por lo que mantener a su personal de IT al día sobre los avances más recientes y problemas de seguridad puede ser complicado. Cisco SMARTnet puede ayudarlo a lo siguiente:

### Características del servicio Cisco SMARTnet

- **Soporte rápido de expertos:** Conéctese directamente a la herramienta Cisco Technical Assistance Center (TAC), que cuenta con miles de profesionales certificados de Cisco con experiencia en el diagnóstico de los problemas más graves de su red y Data Center.
- **Soporte de autoayuda online:** Acceda a una amplia gama de recursos de soporte 24 horas al día y los 365 días del año a través de la base de conocimientos, las comunidades, los recursos y las herramientas online de Cisco. La tabla 1 muestra los recursos de soporte que están disponibles con el servicio Cisco SMARTnet.
- **Diagnósticos proactivos e inteligentes:** Obtenga datos más precisos y útiles gracias a la característica Cisco Smart Call Home integrada, que ofrece diagnósticos detallados y alertas inmediatas sobre los dispositivos habilitados.
- **Actualizaciones de sistema operativo continuas:** Acceda a nuevas características del SO, entre las que se incluyen versiones de SO principales y secundarias, mediante las actualizaciones de software de sistema operativo más recientes correspondientes al conjunto de funciones con licencia.

Tabla 1. Recursos del servicio Cisco SMARTnet

Experiencia de soporte de Cisco: las 24 horas del día, los 7 días de la semana	
Recurso	Funciones y ventajas
My Cisco	Portal Web personalizado que permite buscar nuevos informes de errores, versiones de software y reparaciones, así como herramientas de solución de problemas personalizadas para su red.
Herramientas automatizadas	Obtenga acceso instantáneo a las herramientas de solución de problemas y configuración, la base de conocimientos, las actualizaciones de software y otro contenido personalizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descargas de software</li> <li>▪ Asesor de software</li> <li>▪ Kit de herramientas de la falla</li> <li>▪ Recopilación de casos de Cisco TAC</li> <li>▪ Descodificador de mensajes de error</li> <li>▪ Herramienta de búsqueda de comandos</li> <li>▪ Intérprete de salida</li> </ul>
Acceso a documentos	Acceda a una amplia biblioteca de documentos técnicos para Cisco y equipos y aplicaciones relacionados, que incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentación de hardware y software</li> <li>▪ Videos técnicos a demanda</li> <li>▪ Transmisiones web y podcasts</li> <li>▪ Documentación técnica</li> <li>▪ Recomendaciones de seguridad</li> </ul>
Herramienta de administración de solicitudes de servicio online	Envíe y realice un seguimiento de las solicitudes de servicio online. Vea también el historial de los casos y las notas de resolución de casos de Cisco TAC.
Comunidad de soporte	Foro de debate online para intercambiar preguntas, sugerencias e información con otros profesionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Foros de profesionales de la red</li> <li>▪ Conferencias web en directo</li> <li>▪ Pregunte a los expertos: eventos de chat en directo</li> </ul>
Wiki de Soporte	Colabore, cree y acceda a la tecnología más reciente participando en esta base de conocimientos dinámica: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Combinación de contribuciones de los usuarios, documentación, herramientas y conocimientos expertos de Cisco</li> <li>▪ Uso compartido de prácticas recomendadas, sugerencias técnicas y metodologías</li> </ul>
Redes sociales	Conéctese con el soporte técnico de Cisco a través de aplicaciones de redes sociales como Facebook y Twitter.

# Servicio Cisco SMARTnet

Mejora de la disponibilidad de productos de infraestructura de it y la red

- **Sustitución de hardware rápida:** Obtenga la cobertura que necesite para cada dispositivo con las opciones de sustitución de hardware flexibles, incluida la sustitución avanzada en 2 horas, 4 horas o al siguiente día hábil (NBD), así como la devolución por reparación (RFR).
- **Soporte en sitio:** Un ingeniero de campo certificado viajará hasta su ubicación para sustituir el hardware dañado con el soporte in situ opcional.

## Mucho más que una garantía

El servicio Cisco SMARTnet es mucho más que una política de garantía de sustitución.

Tabla 2. Comparación del servicio Cisco SMARTnet y la garantía estándar del hardware de Cisco

	Equipo Cubierto	Duración	Reemplazo de hardware	Actualizaciones de SO de Cisco	Equipo Cubierto	Acceso registrado a Cisco.com	Alertas y Diagnósticos de Smart Call
Servicio Cisco SMARTnet	Todos <sup>1</sup>	Contratos renovables	Situación avanzada de hardware <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24x7 y sustitución en 2 horas</li> <li>• 24x7 y sustitución en 4 horas</li> <li>• 8x5 y sustitución en 4 horas</li> <li>• 8x5 y sustitución al siguiente día hábil</li> </ul> Otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RFR <sup>2</sup></li> </ul>	Sí, actualizaciones correspondientes al conjunto de funciones con licencias <sup>5</sup>	Sí	Sí	Sí
Garantía estándar de hardware de Cisco	Todos	Hardware estándar: 90 días <sup>3</sup>  Software estándar: 90 días <sup>3</sup>	Sustitución avanzado (10 días) <sup>3</sup>	No <sup>4</sup>	No	No	No

1. Pueden aplicarse exclusiones a algunos equipos. Póngase en contacto con un representante de ventas de servicios para obtener más detalles.
2. La devolución por reparación solo se aplica a determinados productos de vídeo.
3. Algunos productos tienen garantías diferentes. Para obtener más información, consulte [www.cisco.com/go/warranty](http://www.cisco.com/go/warranty).
4. La garantía solo se asegura de que los medios de software no tengan desperfectos y que el software cumpla sustancialmente las especificaciones que se hayan publicado.
5. Cisco Unified Computing System también incluye descargas continuas de BIOS, controladores, firmware y Cisco Unified Computing System Manager (UCSM).



Para obtener más información sobre otros tipos de servicios de Cisco con el fin de planificar, crear y poner en marcha su red, incluidos los servicios de administración remota y de tecnologías específicas consulte a su asesor Risoul o visite <https://www.risoul.com.mx/soluciones/redes-industriales>