



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

Qué se necesita?

- Una dirección de correo electrónico (e-mail) para registrar su perfil
- Un mensaje de confirmación será enviado a ese e-mail para activar su perfil
- Esta dirección de correo electrónico debe ser única y no puede estar asociada con otro perfil de usuario Cisco.com
- Su número(s) de contrato de Servicio
- No es necesario ingresar todos los números de sus contratos de servicio en el mismo momento, puede adicionar otros contratos de servicio a su perfil luego.
- Si no conoce su número de contrato de servicio o el número de Acuerdo de contrato con el socio de negocio Cisco, contáctese con Cisco Servicios enviando un mensaje a web-help@cisco.com

Por favor asegúrese de incluir:

- El nombre de su Organización
- Dirección Postal
- Número Telefónico
- Dirección de correo electrónico (e-mail)
- Información adicional de contacto (si hubiese)





Para registrarse en Cisco.com

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

A screenshot of the Cisco.com Registration page. The page has a blue header with the Cisco logo and navigation links: Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, and Partners. Below the header, it says "Welcome to Cisco" and "Cisco.com Registration". There is a "HOME" section with a "Cisco.com Registration Overview" link. The main content area is titled "Create an Account" and includes instructions: "Complete this form to register for a Cisco Account. Already have a Cisco Account? Please enter your information in English only." There is a "Required Field" section with a dropdown menu for "Choose language for this registration form" set to "English". Below that is the "Login Information" section with fields for: * Email Address (with a note: "We will use this e-mail address to verify your registration."), * Retype Email Address, * User ID (with a note: "Must be 8-30 alphanumeric digits, and must include at least one letter."), * Password (with a note: "Must be 8-30 alphanumeric characters and contain a combination of uppercase and lowercase letters (A-Z and a-z) and at least 1 number (0-9)."), and * Retype Password.

- 2 Complete la Información de Logueo, Contacto e Información de Seguridad, luego haga click en Submit. Si tiene alguna pregunta o necesita asistencia envíe un e-mail web-help@cisco.com
- 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 frecuentes sobre el registro en Cisco.com, vaya a www.cisco.com/web/help/reg/faq_reg.html



Actualizando su perfil de usuario de Cisco.com

Qué se necesita?

- 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 click en “Account” en la barra superior.
2. En la sección “Profile Manager” haga click en Go now
3. Para reestablecer su contraseña, haga click en “Password Management” (Gestión de Contraseña) Cisco le enviará una liga que le permitirá restablecer su contraseña. Se le harán las preguntas de seguridad que fueron creadas durante el proceso de registro.
4. Para editar su información, haga click en Edit This Information al lado de la información que quiera actualizar.
5. 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” (obtener acceso adicional) y haga click en la liga “Obtain access to additional service contract(s)” (obtener acceso a contratos adicionales de servicio).



Asociando números de contrato con su ID Cisco.com

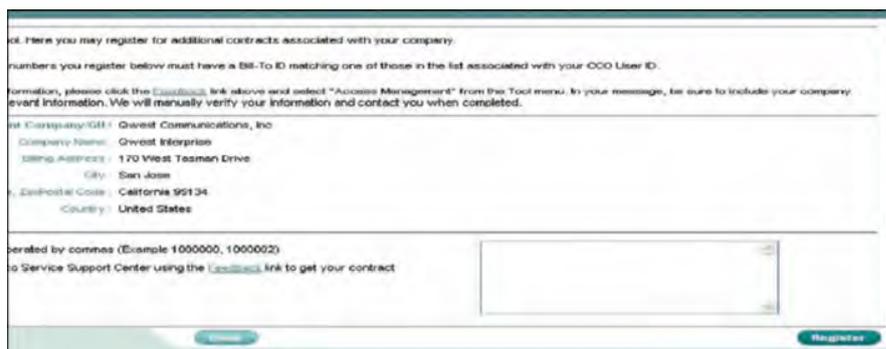
Para ver y manejar online la información de su contrato de servicios, los números de contratos de servicio deben estar asociados con su ID de Cisco.com

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

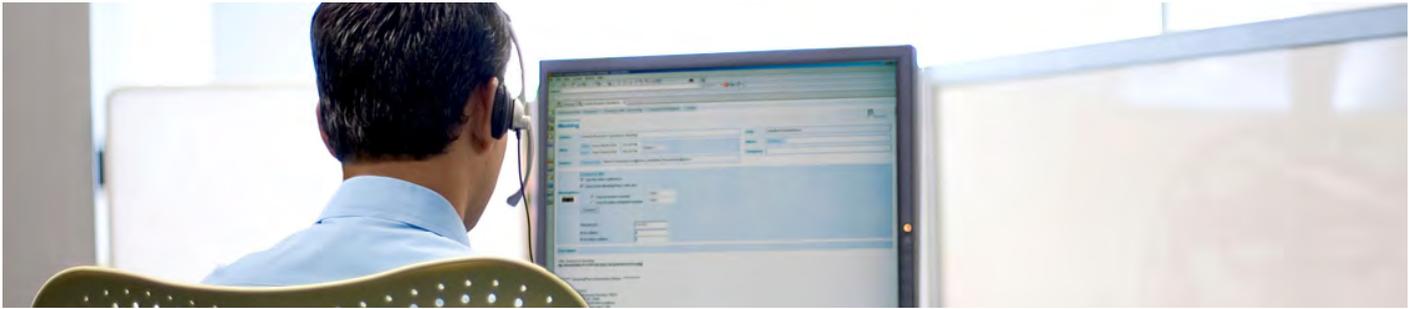
1. Vaya a la solapa/pestaña “Administration” (Administración) y haga click en “Register Contracts” (registrar contratos) en el menu secundario:



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 localizada en el margen superior derecho bajo “Toolkit” (herramientas)
3. Si su información es correcta, ingrese en el campo “Enter Contract Number(s)” los números de contrato que desee registrar.
4. Haga click 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

Qué se necesita?

- 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

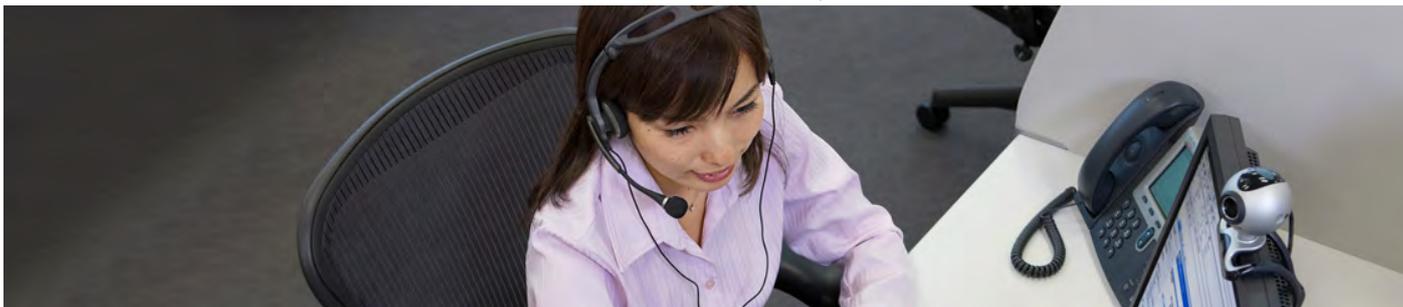
Viendo el estatus y el contrato de servicio

Para empezar:

1. Vaya a Cisco Service Contract Center: www.cisco.com/go/csc
2. Ingrese su nombre de usuario y contraseña. Haga click en Launch Tool
3. **En el campo** “Search CSCC”, seleccione **Contract Number** en el menú, ingrese su número de contrato de servicio y haga click en Go. Un resumen del contrato aparecerá para incluir IDs cubiertos, últimas fechas de cobertura y otra información importante. Siguiendo el link a cada sitio podrá ver una lista de los equipos cubiertos en la locación elegida.
4. Si necesita ayuda haga click en “Open a Case” (Abra un caso) en el márgen superior derecho bajo “Toolkit” ó envíe un e-mail a cs-support@cisco.com describiendo su problema.

Tiene su Numero de Contrato de Servicio Cisco?

El número de contrato de Servicio es su única identificación. Este número será requerido cuando se contacte a Cisco por una solicitud de servicio, determina su derecho a servicio de soporte técnico para las partes bajo el contrato.



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 y español, las 24 horas del día, los siete días de la semana, en la Web o por teléfono.

Qué se necesita?

- Su número de contrato de Servicio Cisco.
- El número de serie del producto.
- El número de serie de Chassis.
- Numero del modelo de producto y su configuración de hardware.
- Localización física del producto
- Nivel de severidad del caso (ver definición en la siguiente sección, "Definiciones Cisco de niveles de severidad").

Información que ayudará a acelerar la resolución del caso:

- Un título significativo que indique con precisión el problema (permite asignar el caso a los recursos técnicos adecuados).
- Descripción del problema y síntomas (sólo una por solicitud de servicio).
- Historia del problema y troubleshooting.
- Tipo de red y explicación.
- Resultados del comando "show tech" (si aplica) y cualquier otro dato relevante.
- Versión del Software y tipo de equipos.

3 formas de contactar al TAC

- 1 Email: tac@cisco.com
- 2 Web: www.cisco.com/techsupport/servicerequest
- 3 Teléfono: Para la lista de número de teléfono ir a

Por dónde comenzar cuando se requiere soporte técnico?

El sitio Web Cisco Technical Support está disponible 24 horas al día, 365 días del año en Inglés y Español y proporciona documentos y herramientas en línea para resolver.

Para empezar:

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, se le dará la opción de dejar notas del caso. Por favor utilice 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.

En la parte inferior de la pantalla de preguntas, se le dará la opción de dejar notas del caso. Por favor utilice esta opción para documentar los eventos relevantes del caso, tales como impacto en el negocio, aun si no son de naturaleza puramente técnica.

5. Su HTOM será notificado automáticamente de su caso y le ayudará a resolver su problema, si aplica.



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.

Escalando 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.

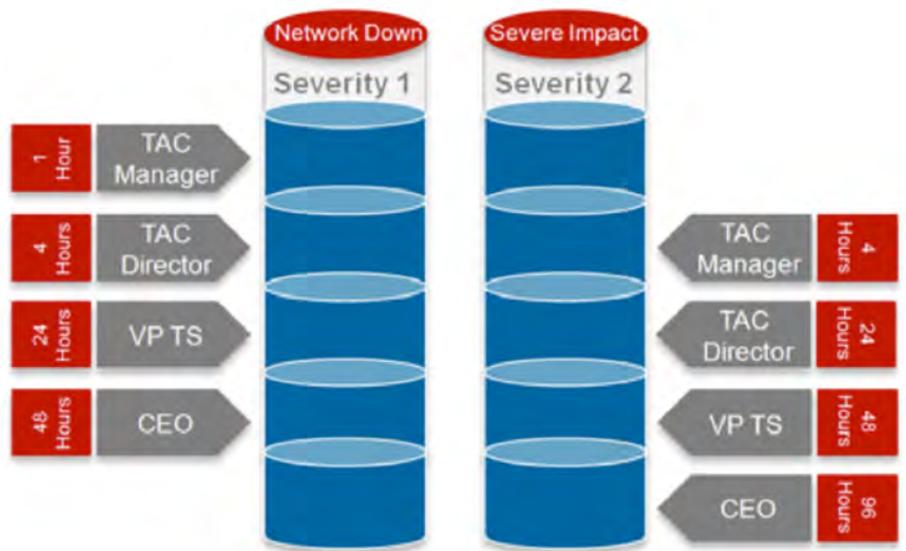
Los temas comunes que pueden retrasar la resolución de una solicitud de servicio TAC incluyen:

- 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 rastreos 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 solicitudes 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 al 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 de turno.
3. Dígale al gerente de 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 utilizar Smart Call Home:

1. Revise la lista de productos soportador por Smart Call Home en www.cisco.com/go/smartcallhome. Haga Click en Supported Products Table en la sección "Getting Started"

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

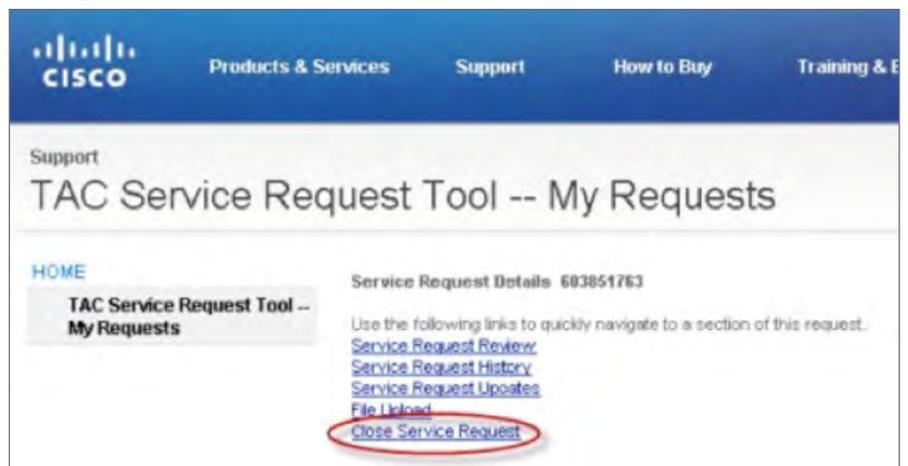
3. Escriba los pasos que tomó para confirmar que éste es un equipo con fallas y requiere un RMA.

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. Ingrese su número de solicitud de servicio o el número de seguimiento de help-desk y haga click en Search.
2. Haga clickk en “Close Service Request” (cerrar solicitud de servicio)





3. Vaya a www.cisco.com/web/partners/services/resources/csccl/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.
4. Seleccione el número de serie del producto que ha fallado y haga click en "Edit Serial Number" (edite el número de serie).

¿Dónde puedo encontrar el número de serie?

1. Ingrese a la herramienta de identificación de producto Cisco:
<http://tools.cisco.com/Support/CPI/index.do>
2. 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
3. Indique la razón del cambio al modificar el número de RMA.
4. 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/svostatus>.

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 reseller Socio de Negocio, contacte a su reseller Socio 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. El representante de servicio al cliente de Cisco creará un orden de ventas de reemplazo.
4. 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.
5. 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).



Rastreando el estatus de reemplazo RMA de hardware

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

El software está disponible para su descarga desde la sección de software en **Cisco.com** en www.cisco.com/software. La elegibilidad para las imágenes de ciertos software se basa en:

- Los productos específicos cubiertos en los contratos de soporte
 - Asociación de sus contratos de servicio a su perfil de Cisco.com
- Si usted tiene derecho al software solicitado, se le pedirá que confirme los términos y condiciones de End User License Agreement (EULA) y encontrará un enlace para completar el proceso de descarga.
- La Imposibilidad para acceder a las solicitudes de imagen puede producirse por cualquiera de las siguientes razones:
- Usted no tiene un contrato de servicio que cubra al hardware para el cual el software será aplicado.



Solución: Contacte a su representante de Cisco, socio de negocio o distribuidor para asegurarse de que su producto (s) están cubiertos en un contrato de servicio. Si no está seguro de su contacto, busque un socio de negocio cercano a usted utilizando el Localizador de Socios

<http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do>

- Su contrato de Servicio no esta asociado a su perfil Cisc.com

Solución: Asocie sus contratos de Servicios a su en Cisco.com siguiendo las instrucciones que se encuentran en el Profile Manager en

www.cisco.com/web/Downloads/SDS/unentitled_instructions.html.

Este proceso puede tardar hasta 6 horas para completarse y verse reflejado.

- Usted tiene un contrato de servicios que cubren al producto y está correctamente asociado a su perfil en Cisco.com pero sigue teniendo problemas de descarga del software.

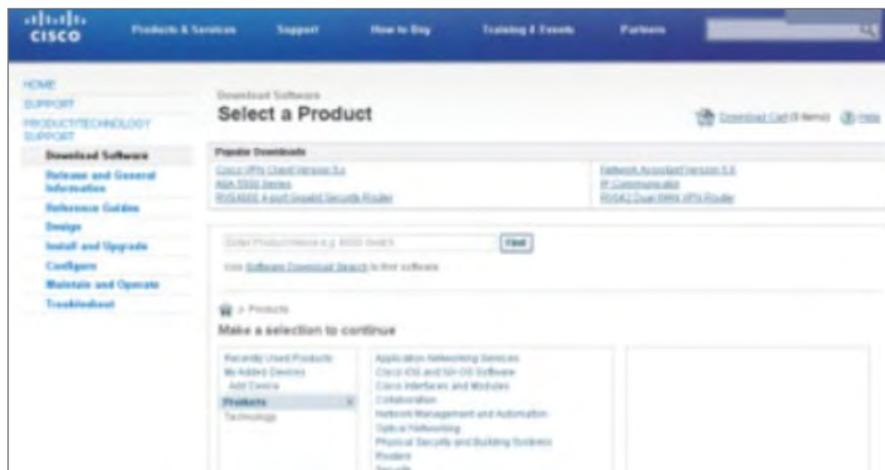
Solución: Envíe un email a ent-dl@cisco.com para recibir asistencia.

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/go/software

Para descargar imágenes de SO:

1. Vaya a www.cisco.com/go/software
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.





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 click en " Launch the Product Upgrade Tool"



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.
4. Será guiado a través de los 5 pasos del proceso de descarga del software.





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 Cisco Unified Communications Software Subscription Activation Instructions.

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.

Notificación al cliente

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. Regístrese en www.cisco.com/cisco/support/notifications.html.



Continuidad de servicio

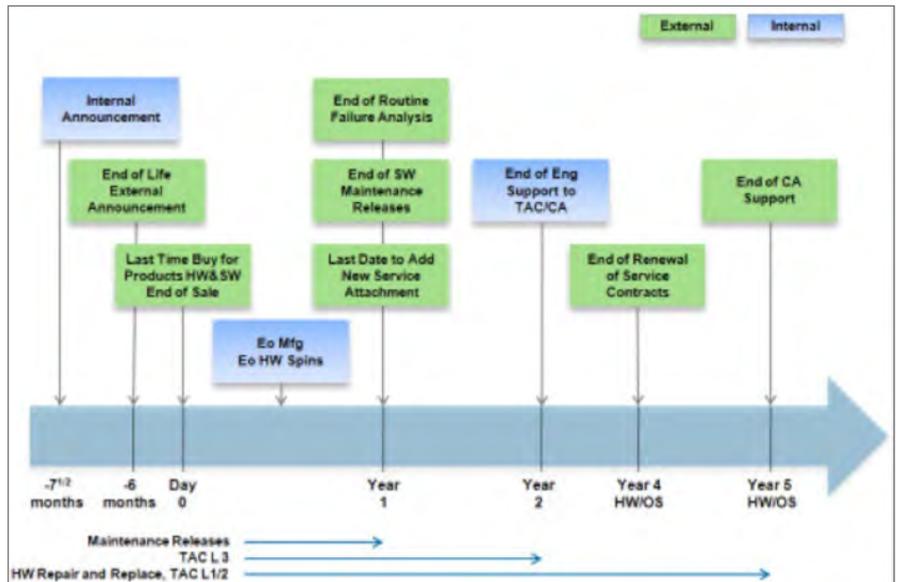
Después de la fecha de fin de venta, el acceso continuo al Centro de Asistencia Técnica (TAC) de Cisco puede estar disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana por cinco años para problemas con hardware y software de sistema operativo y por tres años para problemas con software de aplicaciones.

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.



Alertas y Notificaciones

Cisco puede publicar noticias 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 e alertas emitidas públicamente, vaya a la siguiente página Web y cree un perfil de la alerta:
www.cisco.com/cisco/support/notifications.html
- Para ver alertas 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 ayudarle a asegurarse que tenga la versión más reciente de esta guía, favor de contactar a su representante de cuenta Cisco o su Socio de Negocio Cisco.