



Установка и подключение интегрированных сервисных маршрутизаторов Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803 с ЛИЦЕНЗИЕЙ и ГАРАНТИЕЙ

- 1** Условия ограниченной гарантии на оборудование Cisco на один год
- 2** Краткий обзор
- 3** Распаковка оборудования
- 4** Подключение маршрутизатора
- 5** Подключение антенн к разъемам RP-TNC на маршрутизаторе
- 6** Настройка маршрутизатора с помощью приложения Cisco Router and Security Device Manager (SDM)
- 7** Подключение компьютера к консольному порту маршрутизатора
- 8** Проверка правильности установки
- 9** Получение документации
- 10** Обзор безопасности продуктов Cisco
- 11** Получение технической поддержки
- 12** Получение дополнительных публикаций и информационных материалов

Примечание. Локализованные версии этих инструкций можно найти по следующему URL-адресу:
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/qsgs/index.htm



1 Условия ограниченной гарантии на оборудование Cisco на один год

В гарантии на ваше оборудование оговариваются специальные условия и различные сервисы, которыми можно воспользоваться в течение срока действия гарантии. Ваше предыдущее гарантийное соглашение, включая гарантию, применимую к ПО Cisco, содержится на компакт-диске, прилагаемом к приобретенному продукту Cisco. Выполните следующие действия для загрузки с веб-сайта Cisco.com или с компакт-диска *информационного пакета Cisco*, а также гарантийного соглашения.

1. Откройте браузер и перейдите по следующему URL-адресу:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/cetrans.htm

Будет отображена страница гарантийных и лицензионных соглашений.

2. Чтобы ознакомиться с *информационным пакетом Cisco*, выполните следующие действия.

- a. Щелкните поле **номера информационного пакета** и убедитесь, что выделен номер по каталогу 78-5235-02F0.
- b. Выберите язык для прочтения этого документа.
- c. Щелкните пункт **Go**.

Будет отображена страница ограниченной гарантии и лицензии на ПО Cisco из информационного пакета.

- d. Ознакомьтесь с документом в браузере или щелкните значок **PDF** для загрузки и печати документа в PDF-формате.



Примечание.

Чтобы просматривать и печатать PDF-файлы, вам потребуется приложение Adobe Acrobat Reader. Можно загрузить это приложение с веб-сайта компании Adobe. <http://www.adobe.com>

3. Чтобы ознакомиться с переведенной и локализованной информацией по гарантии на продукт, выполните следующие действия:

- a. Введите этот номер по каталогу в поле Warranty Document Number (номер гарантийного документа):

78-10747-01C0

- b. Выберите язык для прочтения этого документа.
- c. Щелкните пункт **Go**.

Будет отображена страница гарантии корпорации Cisco.

- d. Ознакомьтесь с документом в браузере или щелкните значок **PDF** для загрузки и печати документа в PDF-формате.

Также можно связаться со службой поддержки Cisco или перейти на веб-сайт службы поддержки:

http://www.cisco.com/public/Support_root.shtml.

Длительность гарантии на оборудование

Один (1) год

Замена, ремонт оборудования и политика возврата средств

Корпорация Cisco и ее центры обслуживания будут использовать все адекватные с коммерческой точки зрения меры для отправки запасной части в течение десяти (10) рабочих дней после получения запроса на разрешение возврата материалов (RMA). Фактические сроки доставки могут зависеть от местоположения клиента.

Корпорация Cisco оставляет за собой право вернуть сумму, равную стоимости приобретенного товара, в качестве компенсации по гарантии.

Чтобы получить номер разрешения возврата материалов (RMA)

Обратитесь в компанию, в которой вы приобрели продукт. Если вы приобрели продукт напрямую в корпорации Cisco, свяжитесь со своим представителем Cisco по продажам и обслуживанию.

Заполните данные в приведенной ниже форме и сохраните ее для справки.

Компания, в которой был приобретен продукт	
Номер телефона компании	
Номер модели продукта	
Серийный номер продукта	
Номер контракта на обслуживание	

2 Краткий обзор

В этом документе приведены действия по установке интегрированных сервисных маршрутизаторов Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803. Маршрутизаторы Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803 являются маршрутизаторами с фиксированной конфигурацией. Каждый маршрутизатор имеет интегрированный 8-портовый коммутатор Ethernet 10/100-Мбит/с, один встроенный порт Fast Ethernet WAN и дополнительную поддержку беспроводной локальной сети 802.11a/b/g. Порты коммутатора и встроенные порты Ethernet 10/100-Мбит/с поддерживают инкапсуляцию 802.1Q виртуальных локальных сетей (VLAN) и позволяют настраивать демилитаризованные зоны (DMZ) с использованием сетей VLAN и функций межсетевого экрана Cisco IOS. Порты коммутатора также могут быть обновлены для возможности предоставления электропитания для IP-телефонов.

Для работы с подключениями WAN маршрутизатор Cisco 1801 оснащен портом ADSL по POTS (обычная телефонная сеть), маршрутизатор Cisco 1802 оснащен портом ADSL по ISDN, а маршрутизатор Cisco 1803 имеет 4-жильный порт G.SHDSL. Маршрутизаторы Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803 предоставляют возможности защищенного подключения к сети Интернет и резервного подключения через порт ISDN S/T на случай неработоспособности основного подключения.

Дополнительные сведения об этих маршрутизаторах можно найти на веб-сайте Cisco.com.

Расположение серийного номера продукта

Наклейка с серийным номером продукта интегрированных сервисных маршрутизаторов Cisco 1801, 1802 и 1803 находится на задней панели шасси, правее выключателя питания. Этот серийный номер понадобится при звонке в службу технической поддержки Cisco. Чтобы посмотреть точное местоположение наклейки с серийным номером на маршрутизаторе, перейдите по следующей ссылке:

<http://tools.cisco.com/Support/CPI/index.do>

3 Распаковка оборудования

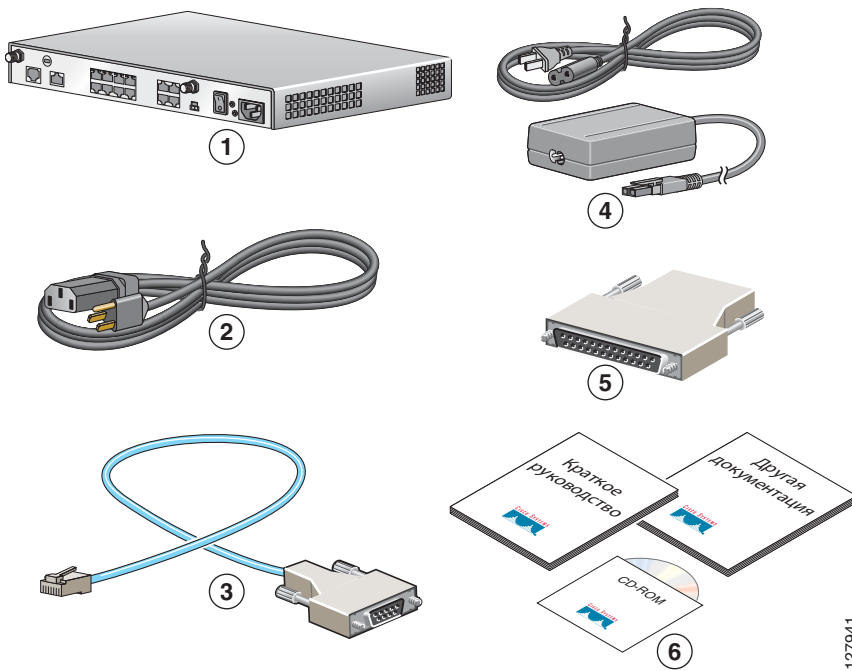
При распаковке коробки с маршрутизатором Cisco 1801, Cisco 1802 или Cisco 1803 убедитесь в наличии компонентов, приведенных на Рис. 1.



Примечание.

Маршрутизаторы Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803 могут быть модернизированы для поддержки беспроводной сети. Если была выбрана эта функция, в комплект маршрутизатора помимо компонентов, приведенных на Рис. 1, должна входить антенна.

Рис. 1 Компоненты, входящие в комплект интегрированного сервисного маршрутизатора Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803



127941

1	Маршрутизатор Cisco 1801, Cisco 1802 или Cisco 1803	4	Источник питания PoE и кабель (необязательно)
2	Кабель электропитания	5	Адаптер DB-9 — DB-25
3	Консольный кабель (голубой, RJ-45 — DB-9)	6	Документация по продукту

В комплект поставки должны входить следующие компоненты:

- Один маршрутизатор Cisco 1801, Cisco 1802 или Cisco 1803
- Один консольный кабель (голубой, RJ-45 — DB-9)
- Один адаптер DB-9 — DB-25
- Один черный кабель электропитания
- Один источник питания PoE (питание через Ethernet), если был приобретен маршрутизатор с поддержкой этой функции
- Документация по продукту
- Один компакт-диск с приложением Cisco Router and Security Device Manager (SDM)
- Один комплект антенны (необязательно)

Компоненты, не входящие в комплект, но необходимые для установки

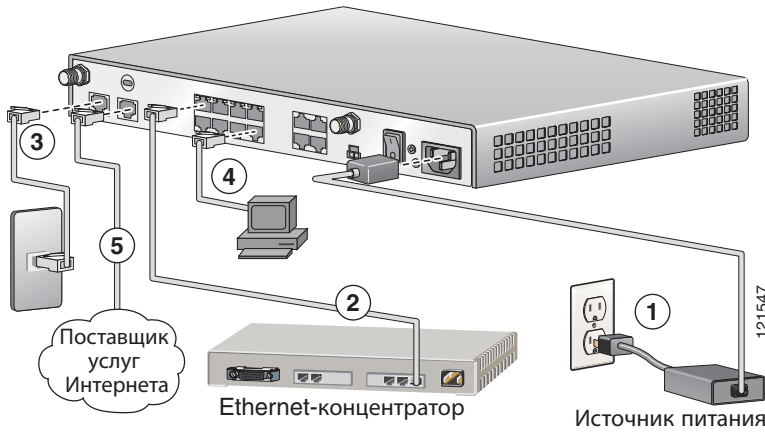
В зависимости от сетевой среды может понадобиться обеспечить наличие некоторых компонентов для установки маршрутизатора:

- Кабель ADSL или G.SHDSL для подключения маршрутизатора к поставщику услуг
- Прямые кабели Ethernet (RJ-45 — RJ-45) для подключения маршрутизатора к концентратору или коммутатору Ethernet, или к сетевому адаптеру компьютера
- Сервер или другой компьютер с сетевым адаптером или другое сетевое устройство (например, концентратор или коммутатор) для подключения к интегрированному 8-портовому коммутатору Ethernet 10/100-Мбит/с

4 Подключение маршрутизатора

На Рис. 2 показана типичная установка маршрутизатора Cisco 1801, Cisco 1802 или Cisco 1803.

Рис. 2 Типичная установка маршрутизатора Cisco 1801, Cisco 1802 или Cisco 1803



Выполните следующие действия для подключения маршрутизатора к источнику питания, локальной сети и сети поставщика услуг:

Шаг 1 Подключите электропитание к маршрутизатору, как показано на Рис. 2:

- Подключите отдельный кабель питания к разъему электропитания на задней панели маршрутизатора.
- Подключите другой конец отдельного кабеля питания к розетке электропитания.

Примечание. При покупке маршрутизатора с функцией PoE необходимо подключить источник питания PoE к разъему PoE на задней стороне маршрутизатора, подключить гнездовой разъем кабеля питания PoE к источнику питания PoE, а штекер кабеля питания PoE к розетке электропитания.

- Включите маршрутизатор, переведя выключатель в положение (I).
- Убедитесь, что на маршрутизатор подается напряжение, оценив состояние индикатора SYS OK на передней панели.

Шаг 2 Чтобы подключить маршрутизатор к сети, подключите один конец кабеля Ethernet (RJ-45) к Ethernet-порту коммутатора (FE 1–FE 8), затем подключите другой конец кабеля к порту на концентраторе или коммутаторе, как показано на Рис. 2.

Примечание. Пример на Рис. 2 показывает подключение к концентратору. Ethernet-порты в коммутаторе рассматриваемого маршрутизатора могут быть подключены к другому сетевому устройству, такому как коммутатор или компьютер с сетевым адаптером. При подключении порта коммутатора на маршрутизаторе к другому коммутатору используйте перекрестный кабель. При подключении компьютера к порту коммутатора на маршрутизаторе пройдет около 30 секунд до полной установки подключения.

Шаг 3 Чтобы подключить маршрутизатор к линии xDSL line, подключите или кабель ADSL к порту ADSL, или кабель G.SHDSL к порту G.SHDSL, а другой конец кабеля к линии xDSL, как показано на Рис. 2.

Дополнительные сведения о подключения кабелей к порту xDSL см. в главе «Подключение плат интерфейса DSL WAN к сети» в руководстве по установке интерфейсных плат Cisco. Этот документ расположен по следующему адресу:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/cis2600/hw_inst/wic_inst/wic_doc/wandsl.htm

Шаг 4 Чтобы использовать приложение Cisco Router and Security Device Manager (SDM) для подключения маршрутизатора, необходимо подключить компьютер к первому Ethernet-порту коммутатора. Подключите один конец кабеля Ethernet к одному из Ethernet-портов коммутатора (FE 1–FE 8), а другой конец кабеля — к Ethernet-порту на компьютере.



Осторожно! Всегда подключайте кабель Ethernet к Ethernet-порту на маршрутизаторе. Случайное подключение кабеля к другому типу порта может привести к повреждению маршрутизатора.

Шаг 5 (Дополнительно) Маршрутизаторы Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803 поддерживают коммутируемое подключение 144-кбит/с к сети поставщика услуг через порт ISDN S/T. Такие подключения могут служить в качестве резервных подключений к поставщику услуг на случай разрыва связи по основному подключению. Чтобы создать резервное подключение к сети поставщика услуг, подключите один конец прямого кабеля RJ-11 к порту ISDN S/T на маршрутизаторе, как показано на Рис. 2, а другой конец кабеля подключите к телефонной розетке.



Примечание. Чтобы настроить маршрутизатор для использования резервного коммутируемого подключения, необходимо воспользоваться интерфейсом командной строки. Дополнительные сведения см. в кратком руководстве по программному обеспечению фиксированных интегрированных сервисных маршрутизаторов Cisco серии 1800.

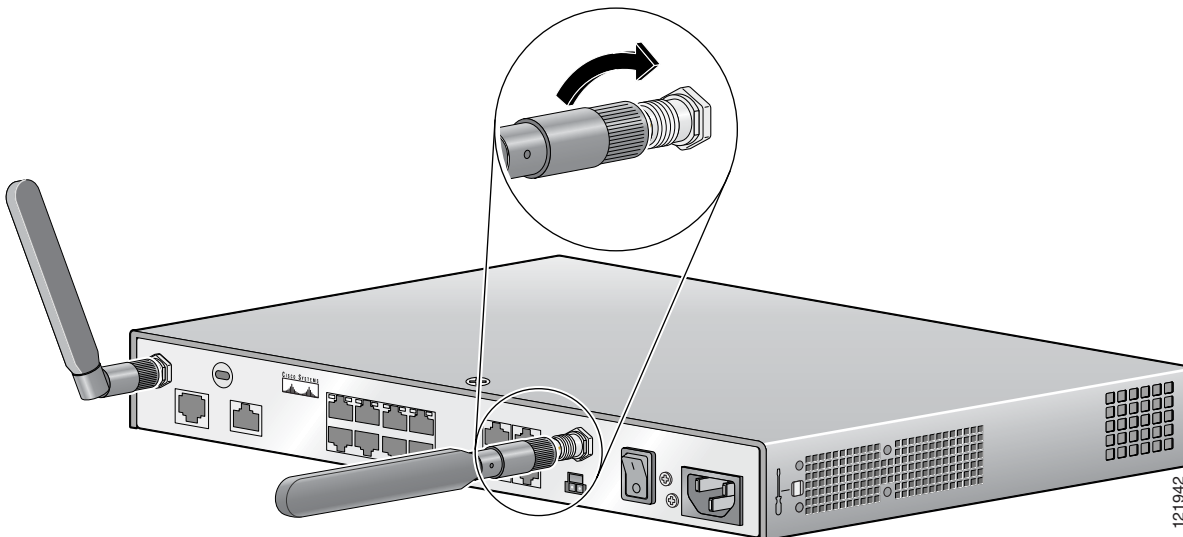
5 Подключение антенн к разъемам RP-TNC на маршрутизаторе

Если маршрутизатор поддерживает беспроводную сеть, подключите антенны, прикрутив их по часовой стрелке к резьбовым разъемам RP-TNC с обратной полярностью, которые расположены на задней панели маршрутизатора. На Рис. 3 приведен пример подключения дипольных антенн на подвижном разъеме к маршрутизатору.



Примечание. Расположение и позиция антенн маршрутизатора критически важны для создания эффективного беспроводного подключения. Дополнительные сведения об антеннах, совместимых с маршрутизаторами Cisco 1801, Cisco 1802 и Cisco 1803, см. в электронной документации, расположенной по следующему адресу: http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/antennas/index.htm

Рис. 3 Подключение антенн к маршрутизатору



Сведения о настройке функциональных возможностей беспроводной сети на маршрутизаторе см. в руководстве по конфигурации беспроводной сети на маршрутизаторах доступа Cisco по следующему адресу:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/awg/index.htm

6 Настройка маршрутизатора с помощью приложения Cisco Router and Security Device Manager (SDM)

Приложение Cisco Router and Security Device Manager (SDM) — это веб-инструмент, предназначенный для настройки интерфейсов LAN и WAN, маршрутизации, технологии NAT, сетевых экранов, виртуальных сетей VPN и других функций на маршрутизаторе. Если на маршрутизаторе установлено приложение SDM, настройте маршрутизатор, как описано в инструкциях из *краткого руководства по приложению Cisco Router and Security Device Manager (SDM)*. Если этот документ не был предоставлен вместе с маршрутизатором, загрузить программное обеспечение SDM и инструкции по его установке на маршрутизаторе можно со следующего адреса:

<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/sdm>

Чтобы получить заметки к выпуску SDM и прочую документацию по SDM, перейдите по следующему адресу и щелкните пункт **Техническая документация**.

<http://www.cisco.com/go/sdm>

7 Подключение компьютера к консольному порту маршрутизатора

Этот шаг не является обязательным; он необходим только в том случае, если для настройки маршрутизатора или устранения неполадок будет использоваться командная строка Cisco IOS, а не SDM. Чтобы использовать Cisco IOS, необходимо подключить маршрутизатор к терминалу или к ПК с программным обеспечением эмуляции терминала. Программное обеспечение с эмуляцией терминала должно быть настроено следующим образом:

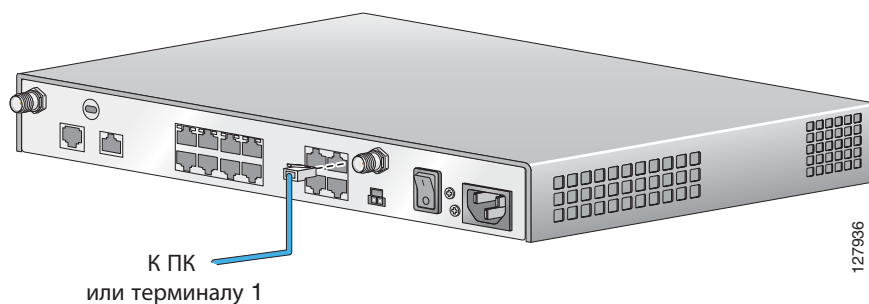
- 9600 бод
- 8 битов данных
- Без битов контроля четности
- 1 стоповый бит

В *руководстве по конфигурации программного обеспечения фиксированных интегрированных сервисных маршрутизаторов Cisco серии 1800* описано, как настроить маршрутизатор, используя программное обеспечение Cisco IOS.

Выполните следующие шаги для настройки маршрутизатора с терминала или компьютера:

Шаг 1 Подключите конец кабеля с разъемом RJ-45 к порту CONSOLE на задней панели маршрутизатора, как показано на Рис. 4.

Рис. 4 Подключение кабеля консоли к маршрутизатору



Шаг 2 Подключите конец кабеля консоли с разъемом DB-9 к консольному порту (также известен как *последовательный порт*) на компьютере. Если этот адаптер не соответствует консольному порту на компьютере, необходимо найти соответствующий адаптер.

8 Проверка правильности установки

Правильность установки маршрутизатора можно проверить, оценив состояние индикаторов по таблице 1.

Таблице 1 Индикаторы для проверки установки

Индикатор	Значение
SYS OK	Непрерывный зеленый цвет — маршрутизатор успешно загрузился, программное обеспечение работоспособно. Мигающий зеленый — маршрутизатор запускается или находится в режиме монитора ROM.
CD	Непрерывный зеленый цвет — установлено подключение на линии DSL. Не горит — подключение DSL отсутствует.
LPBK	Непрерывный зеленый цвет — DSL-интерфейс маршрутизатора работает в режиме замыкания на себя. Не горит — интерфейс DSL маршрутизатора работает в обычном режиме.
POE ¹	Не горит — функция питания от линии не установлена. Непрерывный зеленый цвет — функция питания от линии работает. Желтый — в электропитании отказано.
FE 0–8	Непрерывный зеленый цвет — подключение по каналу Ethernet установлено. Мигающий зеленый — активность канала Ethernet. Не горит — связь отсутствует.
LINK	Непрерывный зеленый цвет — установлено подключение на линии ISDN S/T. Не горит — подключение ISDN S/T отсутствует.
B1	Мигающий зеленый — активность на первом канале В. Не горит — связь на первом канале В отсутствует.
B2	Мигающий зеленый — активность на втором канале В. Не горит — связь на втором канале В отсутствует.
PPP	Непрерывный зеленый цвет — установлено как минимум одно подключение PPP. Не горит — PPP-канал отсутствует.
VPN	Непрерывный зеленый цвет — установлен как минимум один VPN-туннель. Не горит — VPN-туннель отсутствует.
CF	Мигающий зеленый — доступ к карте памяти CompactFlash. Не извлекайте карту памяти CompactFlash. Не горит — операции с картой памяти CompactFlash не производятся. Можно безопасно извлечь карту памяти CompactFlash.

1. Обновление до функции питания от линии доступно только в рабочих условиях. По умолчанию функция не задействована.

9 Получение документации

Документация по продуктам Cisco и дополнительная литература доступны на сайте Cisco.com. Корпорация Cisco также предоставляет несколько способов получения технической поддержки и доступа к другим техническим ресурсам. В этих разделах описывается, как получить доступ к техническим сведениям от Cisco Systems.

Cisco.com

Доступ к большинству текущей документации Cisco можно получить по следующему URL-адресу:

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

Сайт Cisco доступен по следующему URL-адресу:

<http://www.cisco.com>

Международные веб-сайты Cisco доступны по следующему URL-адресу:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Документация на DVD

Документация Cisco и дополнительная литература доступны в пакете документации на DVD, который может поставляться вместе с продуктом. DVD-диск с документацией регулярно обновляется и может содержать более новые версии документов, чем бумажные версии документации. Пакет документации DVD поставляется как один комплект.

Зарегистрированные пользователи Cisco.com (прямые клиенты компании Cisco) могут заказывать DVD-диск с документацией Cisco (номер по каталогу DOC-DOCDVD=) с помощью средства Ordering tool или в корпоративном магазине Cisco Marketplace.

Cisco Ordering tool:

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>

Cisco Marketplace:

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Заказ документации

Инструкции по заказу документации содержатся по этому URL-адресу:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm

Документацию Cisco можно заказать следующим образом:

- Зарегистрированные пользователи Cisco.com (прямые клиенты компании Cisco) могут заказывать документацию по продуктам Cisco с помощью средства Ordering tool:
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>
- Незарегистрированные пользователи Cisco.com могут заказать документацию через регионального представителя, позвонив в штаб-квартиру Cisco Systems (Калифорния, США) по телефону 408 526-7208 или в другое место США по телефону 1 800 553-NETS (6387).

Отзывы о документации

Свои комментарии о технической документации можно отправлять на адрес электронной почты bug-doc@cisco.com.

Можно отправлять свои комментарии, используя карточку отзыва (при ее наличии) под титульным листом документа, или отправив письмо по следующему адресу:

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Ждем ваших отзывов.

10 Обзор безопасности продуктов Cisco

Cisco представляет бесплатный интерактивный портал, посвященный уязвимости средств сетевой безопасности, — Security Vulnerability Policy по следующему адресу:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

На этом сайте можно выполнить следующие задачи:

- Предоставить сведения об уязвимостях безопасности в продуктах Cisco.
- Получить помощь по устранению проблем с безопасностью продуктов Cisco.
- Зарегистрироваться для получения информации по безопасности от корпорации Cisco.

Текущий список советов и предупреждений, посвященных безопасности продуктов Cisco, доступен по следующему URL-адресу:

<http://www.cisco.com/go/psirt>

Если вы хотите узнавать обо всех обновлениях советов и предупреждений в режиме реального времени, можно получить доступ к каналу новостей Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) по этому URL-адресу:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

Уведомление о проблемах, связанных с безопасностью продуктов Cisco

Cisco уделяет большое внимание предоставлению безопасных продуктов. Мы проверяем наши продукты внутри компании до их выпуска и стремимся сделать все, чтобы быстро устранять все уязвимости. Если вы считаете, что обнаружили уязвимость в продукте Cisco, свяжитесь с PSIRT:

- Связь в экстренных случаях — security-alert@cisco.com
- Связь в обычном режиме — psirt@cisco.com



Совет

Мы рекомендуем использовать продукт Pretty Good Privacy (PGP) или аналогичный продукт для шифрования конфиденциальных данных, отправляемых в корпорацию Cisco. PSIRT может воспринимать зашифрованную информацию, совместимую с PGP версий 2.x – 8.x.

Никогда не используйте отозванный сертификат шифрования или сертификат с истекшим сроком действия. Допустимый открытый ключ для использования при переписке с PSIRT — это сертификат с наиболее новой датой создания в следующем списке серверов открытых ключей:

<http://pgp.mit.edu:11371/pks/lookup?search=psirt%40cisco.com&op=index&exact=on>

Во всех экстренных случаях можно связаться с PSIRT по телефону:

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532

11 Получение технической поддержки

Все клиенты, партнеры, торговые посредники и дистрибьюторы, имеющие действующие контракты с Cisco на обслуживание, имеют право получать круглосуточную техническую поддержку, предоставляемую службой технической поддержки корпорации Cisco. Веб-сайт технической поддержки Cisco по адресу [Cisco.com](http://www.cisco.com) содержит большое количество ресурсов, посвященных интерактивной технической поддержке. Кроме того, специалисты центра технической поддержки Cisco (TAC) обеспечивают поддержку по телефону. При отсутствии действительного контракта с Cisco на обслуживание обратитесь к торговому посреднику.

Веб-сайт технической поддержки Cisco

На веб-сайте технической поддержки Cisco содержатся электронные документы и средства для устранения неполадок и разрешения технических вопросов, связанных с продуктами и технологиями Cisco. Этот веб-сайт доступен круглосуточно во все дни в году по адресу:

<http://www.cisco.com/techsupport>

Доступ ко всем средствам на веб-сайте технической поддержки Cisco предоставляется при наличии действующего идентификатора пользователя Cisco.com и пароля. При наличии действующего контракта на обслуживание и отсутствии идентификатора пользователя или пароля можно зарегистрироваться по следующему URL-адресу:

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



Примечание.

Используйте средство идентификации продуктов Cisco (CPI) для нахождения серийного номера продукта, прежде чем отправлять запрос на обслуживание по Интернету или запрашивать обслуживание по телефону. Можно получить доступ к средству CPI с веб-сайта технической поддержки Cisco, щелкнув ссылку **Tools & Resources** в разделе Documentation & Tools. В алфавитном раскрывающемся списке выберите запись **Cisco Product Identification Tool** или щелкните ссылку **Cisco Product Identification Tool** в разделе Alerts & RMAs. Средство CPI предоставляет три варианта поиска: поиск по идентификатору продукта или названию модели; поиск в иерархической структуре или поиск определенных продуктов путем копирования выходных данных команды **show**. В результатах поиска будет показано изображение вашего продукта с выделенным местом расположения наклейки серийного номера. Найдите эту наклейку на своем продукте и запишите необходимые сведения, прежде чем звонить в службу поддержки.

Отправка запроса на обслуживание

Использование интерактивного инструмента запроса на обслуживание TAC — это самый быстрый способ открытия запросов на обслуживание S3 и S4. (Запросы на обслуживание уровней S3 и S4 предназначены для ситуаций, связанных с незначительными нарушениями в работе сети или с запросом информации о продуктах.) После того как вы опишете ситуацию, инструмент для оформления запросов автоматически предложит рекомендуемые решения. Если проблему не удастся разрешить с помощью рекомендованных ресурсов, запрос передается инженеру центра Cisco TAC. Средство TAC Service Request Tool находится по следующему адресу:

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

Для оформления запросов уровня S1 или S2, а также при отсутствии доступа в Интернет, в центр Cisco TAC можно обратиться по телефону. (Запросы на обслуживание уровней S1 и S2 применяются в случае, когда производственная сеть полностью выходит из строя или ее работа серьезно ухудшается.) Для запросов уровня S1 и S2 немедленно назначаются инженеры компании Cisco, что позволяет поддерживать бесперебойное выполнение производственных операций.

Чтобы открыть запрос на обслуживание по телефону, позвоните по одному из следующих номеров:

Азиатско-Тихоокеанский регион: +61 2 8446 7411 (Австралия: 1 800 805 227)

Европа, Ближний Восток и Африка: +32 2 704 55 55

США: 1 800 553-2447

Полный список контактов Cisco TAC см. по следующему адресу:

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

Определения уровней значимости запросов на обслуживание

Чтобы обеспечить подачу всех запросов на обслуживание в стандартном формате, в корпорации Cisco применяются установленные определения критичности запросов на обслуживание.

Критичность 1 (S1) — сбой сети или неполадки, оказывающие критическое воздействие на бизнес-операции. С вашей помощью компания Cisco в любой момент круглосуточно задействует все необходимые ресурсы для решения проблемы.

Критичность 2 (S2) — функциональность сети значительно ухудшилась, некорректная работа продуктов Cisco отрицательно сказывается на важных аспектах осуществления деловых операций. С вашей помощью корпорация Cisco в течение рабочего дня задействует все необходимые ресурсы для решения проблемы.

Критичность 3 (S3) — эффективность работы сети нарушена, однако большинство деловых операций осуществляется в нормальном режиме. С вашей помощью корпорация Cisco в течение рабочего дня задействует все необходимые ресурсы для восстановления удовлетворительного уровня работы системы.

Критичность 4 (S4) — вам необходимы поддержка или информация о возможностях продуктов Cisco, их установке или настройке. Это незначительно влияет или совсем не влияет на осуществление деловых операций.

12 Получение дополнительных публикаций и информационных материалов

Сведения о продуктах, технологиях и сетевых решениях Cisco доступны в различных электронных и печатных источниках.

- На веб-сайте Cisco Marketplace можно найти широкий ассортимент книг, справочников, документации и рекламных материалов компании Cisco. Корпоративный магазин Cisco Marketplace доступен по следующему адресу:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- Компания *Cisco Press* публикует большой спектр литературы, посвященной сетям, обучению и сертификации. Эти книги могут пригодиться как новым пользователям, так и опытным специалистам. Каталог публикаций Cisco Press и прочие сведения см. на сайте Cisco Press по следующему адресу:
<http://www.ciscopress.com>
- *Журнал Packet* издается компанией Cisco Systems в помощь пользователям, желающим получить максимальную отдачу от капиталовложений в Интернет и сетевую инфраструктуру. Ежеквартально в этом журнале рассматриваются последние тенденции в отрасли, обсуждаются технологические прорывы, описываются продукты и решения Cisco, а также советы по сетевому развертыванию и устранению неполадок, даются примеры конфигурации, пользовательский опыт внедрения, сведения о сертификации и обучении, а также приводятся ссылки на более подробные электронные ресурсы. Журнал Packet доступен по следующему URL-адресу:
<http://www.cisco.com/packet>
- *Журнал iQ Magazine* — это ежеквартальное издание компании Cisco Systems, из которого развивающиеся компании могут узнать о технологиях, позволяющих повысить прибыль, рационализировать свою деятельность и расширить спектр услуг. В этом издании описываются те трудности, которые возникают в компаниях, и те технологии, которые позволяют решить все трудности. Здесь приводятся опыт внедрения технологий различными компаниями и бизнес-стратегии, которые помогают читателям принимать обдуманные решения, касающиеся инвестиций в технологии. Журнал iQ доступен по следующему URL-адресу:
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- *Internet Protocol Journal* — это ежеквартальный журнал, издаваемый компанией Cisco Systems для технических специалистов, занимающихся проектированием, построением и эксплуатацией внешних и внутренних интернет- и интранет-сетей. Этот журнал доступен по следующему URL-адресу:
<http://www.cisco.com/ipj>
- Корпорация Cisco предлагает обучение по сетевым технологиям с качеством международного уровня. Текущие предложения можно просмотреть по этому URL-адресу:
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

**Штаб-квартира корпорации**

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
США

www.cisco.com
Телефон: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Факс: 408 526-4100

Штаб-квартира в Европе

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Нидерланды

www-europe.cisco.com
Телефон: 31 0 20 357 1000
Факс: 31 0 20 357 1100

Штаб-квартира в Америке

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
США

www.cisco.com
Телефон: 408 526-7660
Факс: 408 527-0883

**Штаб-квартира в
Азиатско-тихоокеанском регионе**

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Сингапур 068912

www.cisco.com
Телефон: +65 6317 7777
Факс: +65 6317 7799

Cisco Systems имеет более 200 офисов в приведенных ниже странах. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте

Веб-сайт Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices

Аргентина • Австралия • Австрия • Бельгия • Бразилия • Болгария • Канада • Чили • КНР • Колумбия • Коста-Рика • Хорватия • Кипр • Чехия • Дания Дубай ОАЭ • Финляндия • Франция • Германия • Греция • Гонконг • Венгрия • Индия • Индонезия • Ирландия • Израиль • Италия • Япония • Корея • Люксембург • Малайзия Мексика • Нидерланды • Новая Зеландия • Норвегия • Перу • Филиппины • Польша • Португалия • Пуэрто-Рико • Румыния • Россия • Саудовская Аравия • Шотландия • Сингапур Словакия • Словения • ЮАР • Испания • Швеция • Швейцария • Тайвань • Таиланд • Турция • Украина • Великобритания • США • Венесуэла • Вьетнам • Зимбабве

CCVP, эмблема Cisco и Welcome to the Human Network являются товарными знаками компании Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play and Learn являются знаками обслуживания компании Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Air one t, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, эмблема Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, эмблема Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, Ether Channel, Ether Fast, Ether Switch, Fast Step, Follow Me Browsing, Form Share, Giga Drive, Home Link, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, эмблема iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, Light Stream, Linksys, Meeting Place, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Pro Connect, Script Share, SMART net, Stack Wise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient и Trans Path являются зарегистрированными товарными знаками компании Cisco Systems, Inc. и/или ее филиалов в США и других странах.

All other Все остальные товарные знаки, упомянутые в этом документе или на веб-сайте, являются собственностью их владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает отношений партнерства между Cisco и любой другой компанией. (0705R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Все права защищены.

♻️ Напечатано в США на переработанной бумаге, содержащей 10% отходов.

78-16696-02
DOC-7816696=