

Bekabeling en installatie voor Cisco 1811- en 1812-routers met geïntegreerde services

INCLUSIEF LICENTIE EN GARANTIE

- 1 Cisco beperkte garantievoorwaarden op hardware voor één jaar
- 2 Overzicht
- 3 Doos uitpakken
- 4 De router aansluiten
- 5 Antennes aansluiten op de RP-TNC-connectoren van de router
- 6 De router configureren met Cisco Router and Security Device Manager
- 7 Een computer op de consolepoort van de router aansluiten
- 8 De installatie controleren
- 9 Documentatie verkrijgen
- 10 Overzicht van productbeveiliging door Cisco
- 11 Technische ondersteuning verkrijgen
- 12 Extra publicaties en informatie verkrijgen

Opmerking: Zie de volgende URL voor vertaalde versies van deze documentatie:

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



1 Cisco beperkte garantievoorwaarden op hardware voor één jaar

Er gelden speciale voorwaarden voor de hardwaregarantie en voor de verschillende services die u gedurende de garantieperiode kunt gebruiken. De officiële garantieverklaring, inclusief de garantie die van toepassing is op de software van Cisco, vindt u op Cisco.com. Volg de onderstaande stappen om het *Cisco Information Packet* en de garantie- en licentieovereenkomsten van Cisco.com te downloaden.

1. Start de browser en ga naar de volgende URL:

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

De pagina met garantie- en licentieovereenkomsten verschijnt.

2. U opent het *Cisco Information Packet* als volgt:

- a. Klik op het veld **Information Packet Number** en markeer het artikelnummer 78-5235-03A0.

- b. Selecteer de taal waarin u het document wilt lezen.

- c. Klik op **Go**.

De pagina Cisco Limited Warranty and Software License van het Information Packet (informatiepakket) verschijnt.

- d. Lees het document on line, of klik op het **PDF**-pictogram om het document in PDF-indeling (Adobe Portable Document Format) te downloaden en af te drukken.



Opmerking U moet beschikken over Adobe Acrobat Reader om de PDF-bestanden te kunnen lezen en afdrukken. U kunt de reader downloaden van de website van Adobe: <http://www.adobe.com>

3. Als u een gelokaliseerde en vertaalde versie van de garantie-informatie wilt lezen, doet u het volgende:

- a. Geef het volgende artikelnummer op in het veld voor het garantiedocumentnummer:

78-10747-01C0

- b. Selecteer de taal waarin u het document wilt weergeven.

- c. Klik op **Go**.

De pagina met de garantievoorwaarden van Cisco verschijnt.

- d. Lees het document on line, of klik op het **PDF**-pictogram om het document in PDF-indeling (Adobe Portable Document Format) te downloaden en af te drukken.

Als u ondersteuning nodig hebt, kunt u ook contact opnemen met de service- en ondersteuningswebsite van Cisco:

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

Duur van de hardwaregarantie

Eén (1) jaar

Procedure voor vervanging, reparatie of vergoeding van de aanschafprijs van hardware

Cisco of haar servicecenter zal zich op commercieel redelijke wijze inspannen om een vervangend onderdeel te versturen binnen tien (10) dagen na ontvangst van een RMA-verzoek ("Return Materials Authorization") door Cisco. De daadwerkelijke levertijd is mede afhankelijk van de locatie van de klant.

Cisco behoudt zich in alle gevallen het recht voor om aan de garantie te voldoen door de aanschafprijs te restitueren.

Een RMA-nummer verkrijgen

Neem contact op met de verkoper van wie u het product hebt gekocht. Als u het product direct bij Cisco hebt gekocht, neemt u contact op met de betreffende verkoopvertegenwoordiger van Cisco.

Vul het onderstaande formulier in en bewaar het goed.

Product aangeschaft bij	
Telefoonnummer verkoper	
Modelnummer van het product	
Serienummer van het product	
Nummer onderhoudscontract	

2 Overzicht

In dit document worden de stappen beschreven voor de installatie van de Cisco 1811- en Cisco 1812-routers met geïntegreerde services. De Cisco 1811 en Cisco 1812 zijn routers met een vaste configuratie. Beide routers bevatten een geïntegreerde 8-poorts 10/100 Mbps Ethernet-switch, twee onboard Fast Ethernet WAN-poorten, twee Dual USB 2.0-poorten en optionele ondersteuning van een draadloos LAN (802.11a/b/g). De switchpoorten en de 10/100 Mbps onboard Ethernet-poorten ondersteunen inkapseling van virtuele LAN's (VLAN, 802.1Q) en maken het mogelijk dat u DMZ's (demilitarized zones) met behulp van VLAN's en Cisco IOS-firewallfuncties configureert. U kunt de switchpoorten optioneel upgraden voor ondersteuning van inline-voeding voor IP-telefoons.

De Cisco 1811- en Cisco 1812-routers met geïntegreerde services bieden veilige Internetverbindingen en een inbelverbinding via een ISDN S/T-poort als de hoofdverbinding mislukt. De Cisco 1811-router biedt de mogelijkheid voor een inbelverbinding via een analoge V.92-modempoort. De Cisco 1812-router biedt de mogelijkheid voor een inbelverbinding via een ISDN S/T-poort.

U vindt extra documentatie op Cisco.com.

Locatie van het productserienummer

Het serienummerlabel van de Cisco 1811- en Cisco-1812-routers vindt u op de achterzijde van de router, rechts van de stroomschakelaar. Dit serienummer hebt u nodig wanneer u contact opneemt met Cisco voor ondersteuning. Bezoek de volgende koppeling als u precies wilt zien waar het serienummerlabel op de router is geplaatst:

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

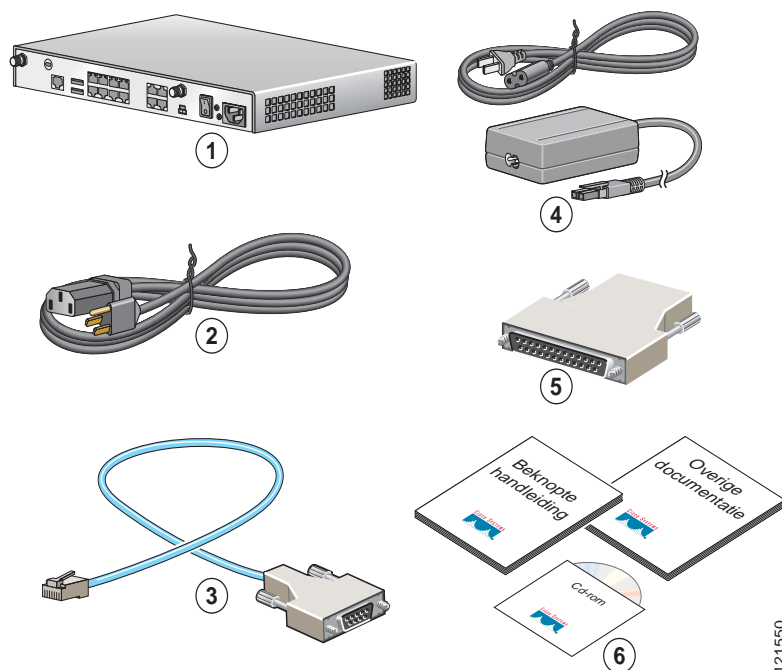
3 Doos uitpakken

Wanneer u de doos met de Cisco 1811- of Cisco 1812-router uitpakt, moet de doos de onderdelen in Afbeelding 1 bevatten.



Opmerking Voor de Cisco 1811- en Cisco 1812-routers geldt een upgradeoptie naar draadloos. Als deze optie is gekozen, moet naast de onderdelen in Afbeelding 1 ook een antennekit bij de router zijn geleverd.

Afbeelding 1 Onderdelen bij de Cisco 1811- en Cisco 1812-routers met geïntegreerde services



121550

1	Cisco 1811- of Cisco 1812-router	4	PoE-voedingsadapter en kabel (optioneel)
2	Netvoedingskabel	5	DB-9-naar-DB-25-adapter
3	Consolekabel (lichtblauw, RJ-45-naar-DB-9)	6	Productdocumentatie

De zending moet de volgende onderdelen bevatten:

- Eén Cisco 1811-router of één Cisco 1812-router
- Eén blauwe consolekabel (RJ-45-naar-DB-9)
- Eén DB-9-naar-DB-25-adapter
- Eén zwarte netvoedingskabel
- Eén PoE-voedingsadapter (Power over Ethernet) indien de router met de PoE-optie is gekocht
- Productdocumentatie
- Eén cd-rom met Cisco Router- en Security Device Manager-software (SDM)
- Eén antennekit (optioneel)

Onderdelen die u zelf moet bezitten

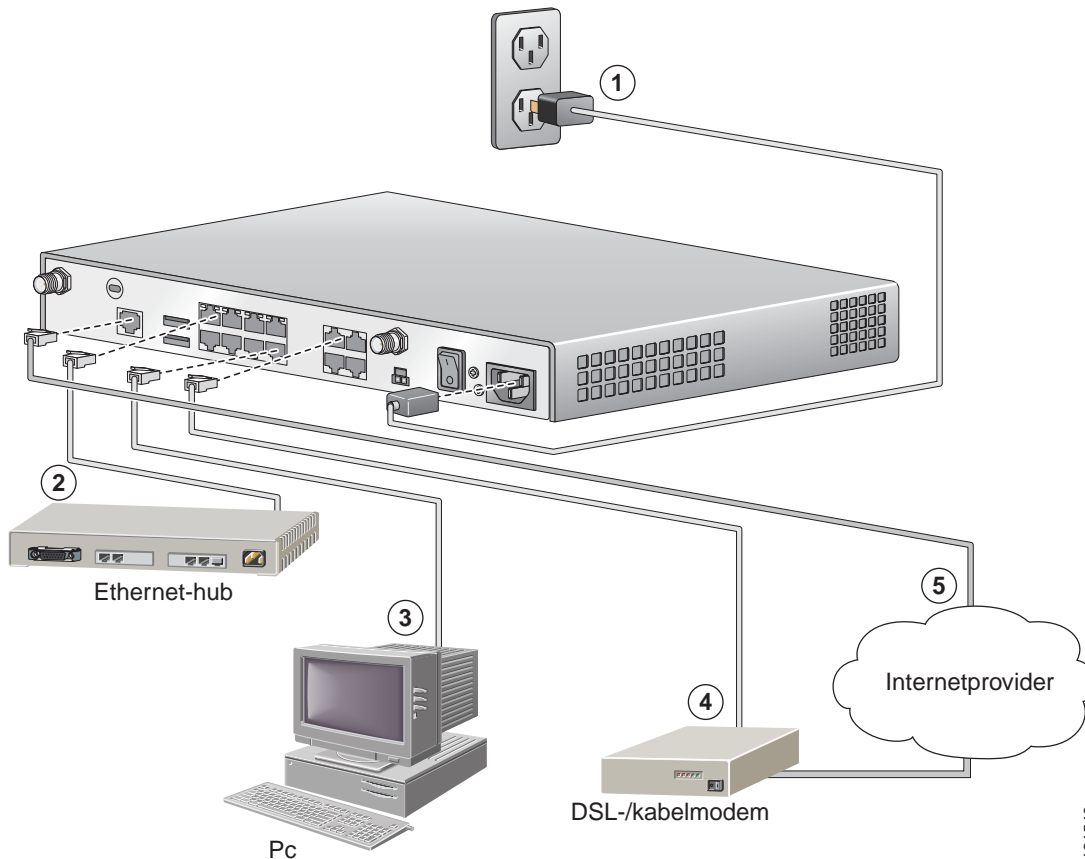
Afhankelijk van de netwerkomgeving moet u mogelijk enkele van de volgende onderdelen bezitten zodat u de router kunt installeren:

- Rechtstreekse Ethernet-kabels (RJ-45-naar-RJ-45) om de router op een breedbandmodem (xDSL-modem of kabelmodem) en een hub of switch aan te sluiten.
- Ethernet-hub of -switch om de router op het lokale netwerk aan te sluiten of een xDSL- of kabelmodem om de router op het netwerk van de serviceprovider aan te sluiten.
- Een server of andere computer met een netwerkinterfacekaart (NIC) of ander netwerkapparaat (zoals een hub of een switch) om aan te sluiten op de geïntegreerde 8-poorts 10/100 Mbps Ethernet-switch.

4 De router aansluiten

In Afbeelding 2 ziet u een standaardinstallatie van een Cisco 1811- of Cisco 1812-router.


Afbeelding 2 Standaardinstallatie van een Cisco 1811- of Cisco 1812-router



Voer de volgende stappen uit om de router op de voedingsadapter, uw lokale netwerk en het netwerk van de serviceprovider aan te sluiten:

Stap 1 Sluit de netvoeding op de router aan zoals wordt getoond in Afbeelding 2:

- Sluit de afzonderlijke netvoedingskabel aan op het netvoedingscontact op de achterzijde van de router.
- Sluit het andere uiteinde van de afzonderlijke netvoedingskabel aan op een contactdoos.

 **Opmerking** Als u een router met de PoE-optie bezit, sluit u de PoE-voedingsadapter aan op het PoE-contact op de achterzijde van de router, sluit u de contrastekker van de PoE-netvoedingskabel aan op de PoE-netvoedingsadapter en sluit u de stekker van de PoE-netvoedingskabel aan op een contactdoos.

- Schakel de router in door de Aan/Uit-knop naar de Aan-positie (|) te duwen.
- Controleer of de router is ingeschakeld door na te gaan of de LED SYS OK op de voorzijde oplicht.

Stap 2 Als u de router op uw netwerk wilt aansluiten, sluit u één uiteinde van een Ethernet-kabel (RJ-45) aan op een Ethernet-switchpoort (FE 2–FE 9) en sluit u het andere uiteinde van de kabel aan op een poort van een hub of switch, zoals weergegeven in Afbeelding 2.



Opmerking In Afbeelding 2 ziet u de verbinding met een hub. De Ethernet-switchpoorten van de router kunnen op een ander netwerkapparaat worden aangesloten, bijvoorbeeld een switch of een computer met een netwerkinterfacekaart (NIC). Gebruik een kruiskabel als u de switchpoort op de router op een andere switch aansluit. Als u een computer op de switchpoort van de router aansluit, duurt het ongeveer 30 seconden voordat de verbinding tot stand komt.

Stap 3 Als u SDM (Cisco Router and Security Device Manager) wilt gebruiken om de router te configureren, moet u een pc op de eerste Ethernet-switchpoort aansluiten. Sluit één uiteinde van een Ethernet-kabel aan op een van de Ethernet-switchpoorten (FE 2–FE 9) en sluit het andere uiteinde aan op de Ethernet-poort van de pc.



Voorzichtig Sluit de Ethernet-kabel altijd op een Ethernet-poort van de router aan. Als u de kabel per ongeluk op de verkeerde poort aansluit, kan de router beschadigd raken.

Stap 4 Ga als volgt te werk om de router op het netwerk van uw serviceprovider aan te sluiten: sluit één uiteinde van een Ethernet-kabel aan op een 10/100 Fast Ethernet-poort (dit zijn de poorten FE 0 en FE 1) en sluit het andere uiteinde van de kabel aan op een netwerkpoort op de breedbandmodemapparatuur (xDSL-modem of kabelmodem) van uw serviceprovider, zoals weergegeven in Afbeelding 2.



Voorzichtig Sluit de Ethernet-kabel altijd op een Ethernet-poort van de router aan. Als u de kabel per ongeluk op de verkeerde poort aansluit, kan de router beschadigd raken.

Stap 5 (Optioneel) De Cisco 1811-router ondersteunt een inbelverbinding van 230 kbps met het netwerk van uw serviceprovider via de V.92-modempoort. De Cisco 1812-router ondersteunt een inbelverbinding van 144 kbps met het netwerk van uw serviceprovider via de ISDN S/T-modempoort. Deze verbindingen kunnen reserveverbindingen naar de serviceprovider zijn wanneer de hoofdverbinding is uitgeschakeld. Als u een inbelverbinding met het netwerk van de serviceprovider wilt maken, sluit u één uiteinde van een rechtstreekse RJ-11-kabel aan op de V.92-modempoort (voor de Cisco 1811) of van een rechtstreekse RJ-45-kabel op de ISDN S/T-poort (voor de Cisco 1812) van de router, zoals weergegeven in Afbeelding 2, en sluit u het andere uiteinde van de kabel aan op de telefoonaansluiting.



Opmerking Als u de router voor een inbelverbinding wilt configureren, moet u de Cisco IOS-opdrachtregelinterface (CLI) gebruiken. Raadpleeg *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide* voor meer informatie.

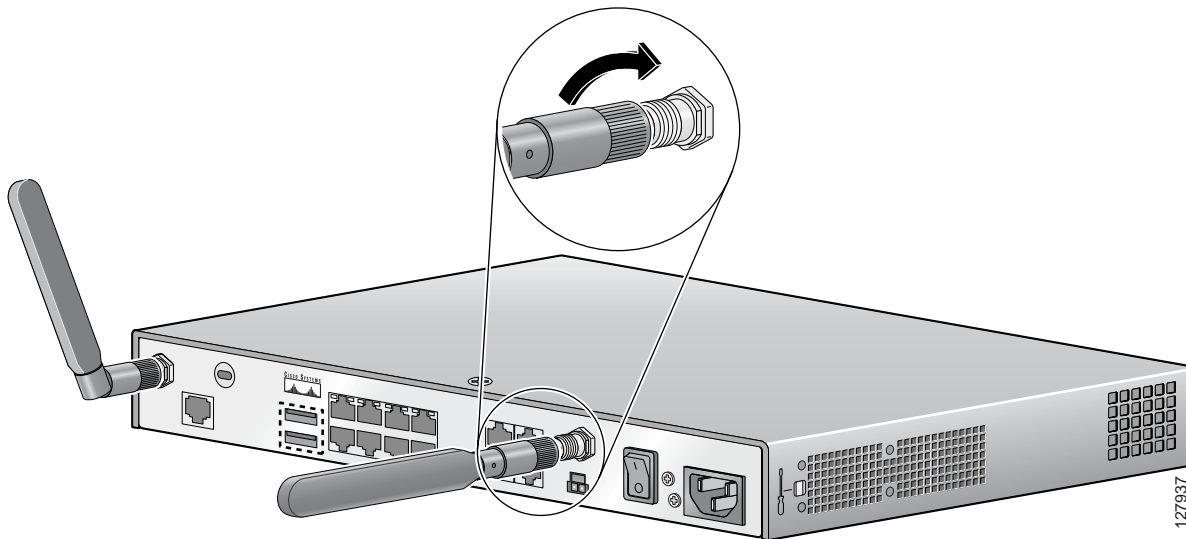
5 Antennes aansluiten op de RP-TNC-connectoren van de router

Als de draadloze LAN-optie van toepassing is op uw router, sluit u de antennes aan door de antenneconnectoren meet de klok mee op de RP-TNC-connectoren op de achterzijde van de router te schroeven. In Afbeelding 3 ziet u hoe u de dipoolantenne met draaibare bevestiging op de router aansluit.



Opmerking De plaats en positie van de antennes van de router zijn van doorslaggevend belang voor een effectieve draadloze verbinding. Raadpleeg de online documenten via de volgende URL voor meer informatie over de antennes die compatibel zijn met de Cisco 1811- en Cisco 1812-routers:
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/antennas/index.htm

Afbeelding 3 Antennes op de router aansluiten



Raadpleeg *Cisco Access Router Wireless Configuration Guide* via onderstaande URL voor meer informatie over het configureren van de draadloze LAN-functies van de router:

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

6 De router configureren met Cisco Router and Security Device Manager

Cisco Router and Security Device Manager (SDM) is een configuratieprogramma op webbasis waarmee u LAN- en WAN-interfaces, routing, NAT (Network Address Translation), firewalls, VPN's en andere functies op de router kunt configureren. Als SDM op uw computer is geïnstalleerd, configureert u de router op basis van de instructies in de *Cisco Router and Security Device Manager (SDM) Quick Start Guide*. Als u dit document niet bij de router hebt ontvangen, kunt u de SDM-software en de instructies voor installatie op de router op de volgende locatie verkrijgen:

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

Voor de SDM-publicatieberichten en andere SDM-documentatie gaat u naar de volgende URL en klikt u op de koppeling **Technical Documentation**:

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

7 Een computer op de consolepoort van de router aansluiten

Deze stap is optioneel. Dit is alleen nodig als u de Cisco IOS CLI in plaats van SDM wilt gebruiken om de router te configureren of om problemen op te lossen. Als u Cisco IOS wilt gebruiken, moet u de router op een terminal of op een pc met terminal-emulatiesoftware aansluiten. Terminal-emulatiesoftware moet met de volgende instellingen worden geconfigureerd:

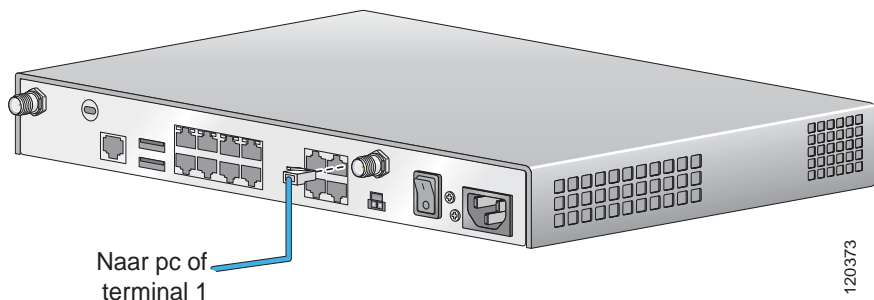
- 9600 baud
- 8 databits
- Geen pariteitsbits
- 1 stopbit

In de *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide* wordt beschreven hoe u de router met behulp van Cisco IOS-software configureert.

Voer de volgende stappen uit om de router op een terminal of pc aan te sluiten:

Stap 1 Sluit het RJ-45-uiteinde van de consolekabel aan op de CONSOLE-poort op de achterzijde van de router, zoals weergegeven in Afbeelding 4.

Afbeelding 4 De consolekabel op de router aansluiten



Stap 2 Sluit het DB-9-uiteinde van de consolekabel aan op de consolepoort (ook *seriële poort* genaamd) van de pc. Als deze adapter niet op de consolepoort van de pc past, moet u zorgen voor een passende adapter.

8 De installatie controleren

Als u wilt controleren of u de router correct hebt geïnstalleerd, controleert u de LED's zoals beschreven in Tabel 1.

Tabel 1 LED's waarmee de installatie wordt gecontroleerd

LED	Betekenis
SYS OK	Voortdurend groen: starten van de router is geslaagd en de software functioneert. Knipperend groen: de router wordt gestart of is in ROM-controlemodus.
POE ¹	Uit: inline-voedingsadapter is niet geïnstalleerd. Voortdurend groen: inline-voedingsadapter OK. Oranje: voeding geweigerd.
FE 0-9	Voortdurend groen: Ethernet-verbinding is tot stand gebracht. Knipperend groen: activiteiten via de Ethernet-verbinding. Uit: geen verbinding.
CD ²	Voortdurend groen: modemverbinding is tot stand gebracht (draagsignaaldetectie). Uit: geen verbinding tot stand gebracht.
SPD ²	Voortdurend groen: verbinding met hoge snelheid (V.56/V.90). Uit: verbinding met lage snelheid (V.32/V.32b/V.34).
BUSY ²	Knipperend groen: activiteiten via modemlijn. Uit: geen activiteit.
LINK ³	Voortdurend groen: ISDN S/T-verbinding is tot stand gebracht. Uit: geen ISDN S/T-verbinding tot stand gebracht.
B1 ³	Knipperend groen: activiteit op eerste B-kanaal. Uit: geen activiteit op eerste B-kanaal.
B2 ³	Knipperend groen: activiteit op tweede B-kanaal. Uit: geen activiteit op tweede B-kanaal.

Tabel 1 LED's waarmee de installatie wordt gecontroleerd (Vervolg)

LED	Betekenis
PPP	Voortdurend groen: ten minste één PPP-verbinding is tot stand gebracht. Uit: geen PPP-verbinding tot stand gebracht.
VPN	Voortdurend groen: ten minste één VPN-tunnel is tot stand gebracht. Uit: geen VPN-tunnel tot stand gebracht.
CF	Knipperend groen: CompactFlash-geheugen wordt geopend. Verwijder het CompactFlash-geheugen niet. Uit: CompactFlash-geheugen wordt niet geopend. U kunt het CompactFlash-geheugen verwijderen.

1. Inline-voeding is een optie die tijdens het gebruik kan worden bijgewerkt. De optie is niet standaard geïnstalleerd.
2. Alleen de Cisco 1811-router bevat deze LED.
3. Alleen de Cisco 1812-router bevat deze LED.

9 Documentatie verkrijgen

U vindt Cisco-documentatie en andere literatuur op Cisco.com. U kunt bij Cisco tevens op verschillende manieren gebruikmaken van technische assistentie en andere technische hulpbronnen. In de volgende paragrafen wordt uitgelegd hoe u bij Cisco Systems technische informatie kunt krijgen.

Cisco.com

Op deze URL vindt u de recentste Cisco-documentatie:

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

U kunt de website van Cisco op deze URL bezoeken:

<http://www.cisco.com>

U kunt de internationale websites van Cisco op deze URL bezoeken:

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

DVD met documentatie

Cisco-documentatie en andere literatuur zijn beschikbaar in een dvd-documentatiepakket dat mogelijk bij uw product is geleverd. De documentatie-dvd wordt regelmatig bijgewerkt en kan recenter zijn dan gedrukte documentatie. Het dvd-documentatiepakket is beschikbaar als afzonderlijk item.

Geregistreerde gebruikers van Cisco.com (directe klanten van Cisco) kunnen de documentatie-dvd van Cisco (productnummer DOC-DOCDVD=) bestellen via het bestelprogramma of via Cisco Marketplace:

Cisco-bestelprogramma:

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

Cisco Marketplace:

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

Documentatie bestellen

U kunt instructies voor het bestellen van documentatie op deze URL vinden:

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

U kunt de Cisco-documentatie op de volgende manieren bestellen:

- Geregistreeerde gebruikers van Cisco.com (directe klanten van Cisco) kunnen de productdocumentatie van Cisco bestellen via het bestelprogramma:
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>
- Niet-geregistreeerde gebruikers van Cisco.com kunnen documentatie bestellen via een lokale vertegenwoordiger door contact op te nemen met Cisco Systems Corporate Headquarters (Californië, V.S.) op telefoonnummer +1 408 526-7208 of, elders in Noord-Amerika, op telefoonnummer + 1 800 553-NETS (6387).

Feedback over de documentatie

U kunt uw opmerkingen over de technische documentatie naar bug-doc@cisco.com sturen.

U kunt opmerkingen per post verzenden via de antwoordkaart die u (indien aanwezig) vindt aan de binnenzijde van de voorkaft van de publicatie, of u kunt een brief sturen naar het volgende adres:

Cisco Systems
T.a.v.: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883, V.S.

Wij stellen uw feedback zeer op prijs.

10 Overzicht van productbeveiliging door Cisco

Via de volgende URL biedt Cisco het gratis on line portaal Security Vulnerability Policy:

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

Via deze site kunt u de volgende taken uitvoeren:

- Beveiligingsrisico's van Cisco-producten rapporteren.
- Hulp krijgen bij beveiligingsincidenten met Cisco-producten.
- U aanmelden om beveiligingsinformatie van Cisco te ontvangen.

Een recente lijst met beveiligingsadviezen en mededelingen is beschikbaar via deze URL:

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

Als u adviezen en mededelingen wilt weergeven terwijl deze in real time worden bijgewerkt, hebt u toegang tot de PSIRT RSS-toevoer (Response Team Really Simple Syndication) via deze URL:

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

Beveiligingsproblemen in Cisco-producten rapporteren

Cisco zet zich in om veilige producten te leveren. De producten worden intern getest voordat ze worden uitgebracht en er wordt naar gestreefd alle risico's snel te verhelpen. Neem contact op met PSIRT als u van mening bent dat u mogelijk een risico in een Cisco-product hebt aangetroffen:

- Noodgevallen — security-alert@cisco.com
- Geen noodgevallen — psirt@cisco.com



Tip

Het verdient aanbeveling PGP (Pretty Good Privacy) of een compatibel product te gebruiken om gevoelige informatie die u naar Cisco verzendt, te coderen. PSIRT kan gecodeerde informatie verwerken die compatibel is met PGP-versie 2.x t/m 8.x.

Gebruik nooit een ingetrokken of verlopen coderingssleutel. De juiste openbare sleutel voor uw correspondentie met PSIRT is de sleutel met de meest recente aanmaakdatum in de volgende lijst met openbare sleutels:

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

In noodgevallen kunt u PSIRT ook telefonisch bereiken:

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

11 Technische ondersteuning verkrijgen

Voor alle klanten, partners, wederverkopers en distributeurs die een geldig Cisco-servicecontract hebben, biedt Cisco Technical Support 24 uur per dag technische ondersteuning, waarvoor wij een prijs in ontvangst hebben mogen nemen. Op de website van Cisco Technical Support op Cisco.com vindt u uitgebreide on line bronnen voor ondersteuning. Bovendien bieden de medewerkers van het Cisco Technical Assistance Center (TAC) telefonische ondersteuning. Als u geen geldig Cisco-servicecontract hebt, neemt u contact op met de wederverkoper.

De website van Cisco Technical Support

Op de website van Cisco Technical Support vindt u on line documenten en hulpprogramma's voor het oplossen van problemen en technische kwesties met Cisco-producten en -technologieën. De website is 24 uur per dag, 365 dagen per jaar op deze URL beschikbaar:

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

Voor toegang tot de website van Cisco Technical Support hebt u een gebruikersnaam en wachtwoord van Cisco.com nodig. Als u een geldig servicecontract maar geen gebruikersnaam of wachtwoord hebt, kunt u zich registreren via:

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



Opmerking

Gebruik het programma Cisco Product Identification (CPI) om het serienummer van uw product te zoeken voordat u een serviceverzoek indient via internet of telefoon. Kies **Cisco Product Identification Tool** uit de alfabetische vervolgkeuzelijst of klik op de link **Cisco Product Identification Tool** onder Alerts & RMAs. Kies **Cisco Product Identification Tool** uit de alfabetische vervolgkeuzelijst of klik op de link **Cisco Product Identification Tool** onder Alerts & RMAs. Het CPI-programma biedt drie zoekmogelijkheden: zoeken op product-ID of modelnaam, zoeken met behulp van een structuurweergave, of (voor bepaalde producten) zoeken door de uitvoer van de opdracht **show** te kopiëren en te plakken. De zoekresultaten tonen een afbeelding van uw product waarbij de locatie van het serienummerlabel is gemarkeerd. Zoek het serienummerlabel op uw product en noteer de informatie voordat u een serviceverzoek indient.

Een serviceverzoek indienen

Gebruik het on line TAC Service Request Tool om snel S3- en S4-serviceverzoeken in te dienen. (S3- en S4-serviceverzoeken zijn verzoeken waarbij uw netwerk minimale hinder ondervindt of waarbij u productinformatie nodig hebt.) Nadat u de situatie hebt beschreven, beveelt de TAC Service Request Tool aanbevolen oplossingen aan. Als het probleem niet wordt opgelost met de aanbevolen oplossingen, wordt uw serviceverzoek toegewezen aan een medewerker van Cisco TAC. U vindt de TAC Service Request Tool op deze URL:

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

Neem voor S1- of S2-serviceverzoeken, of als u geen toegang tot internet hebt, telefonisch contact op met Cisco TAC. (S1- of S2-serviceverzoeken zijn verzoeken waarbij het productienetwerk is uitgeschakeld of zeer veel hinder ondervindt.) Medewerkers van Cisco TAC worden onmiddellijk aan S1- en S2-serviceverzoeken toegewezen om uw onderneming zo goed mogelijk te laten blijven functioneren.

Als u telefonisch een serviceverzoek wilt indienen, gebruikt u een van de volgende telefoonnummers:

Azië en de Pacific: +61 2 8446 7411 (Australië: 1 800 805 227)

Europa, Midden-Oosten en Afrika: +32 2 704 55 55

VS: 1 800 553-2447

Ga naar deze URL voor een compleet overzicht van de contactpersonen van Cisco TAC:

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

Categorieën serviceverzoeken

Cisco heeft de serviceverzoeken in de volgende categorieën ingedeeld zodat alle serviceverzoeken in een standaardindeling worden gerapporteerd.

Categorie 1 (S1) - Uw netwerk is uitgevallen of de productie wordt in hoge mate beïnvloed. U en Cisco zetten alle benodigde bronnen in om binnen de kortst mogelijke tijd de situatie op te lossen.

Categorie 2 (S2) - De werking van een bestaand netwerk ondervindt sterke hinder of belangrijke aspecten van uw bedrijfsprocessen worden negatief beïnvloed door de inadequate prestaties van Cisco-producten. U en Cisco zetten fulltime bronnen in tijdens normale kantooruren om deze situatie op te lossen.

Categorie 3 (S3) - De werking van het netwerk ondervindt hinder maar de meeste bedrijfsprocessen blijven functioneel. U en Cisco zetten bronnen in tijdens normale kantooruren om de service op afdoende wijze te herstellen.

Categorie 4 (S4) - U hebt informatie of hulp nodig bij de mogelijkheden van een Cisco-product, een installatie of een configuratie. Uw bedrijfsprocessen ondervinden weinig of geen hinder.

12 Extra publicaties en informatie verkrijgen

Informatie over producten, technologieën en netwerkoplossingen van Cisco vindt u in verschillende on line en gedrukte bronnen.

- Op Cisco Marketplace vindt u een verscheidenheid aan boeken, naslaggidsen en merkartikelen van Cisco. Bezoek Cisco Marketplace, de ondernemingswinkel, op deze URL:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- *Cisco Press* publiceert een groot aantal algemene titels voor netwerken, training en certificering. Zowel nieuwe als ervaren gebruikers kunnen van deze publicaties profiteren. Ga voor actuele titels van Cisco Press en andere informatie naar de URL van Cisco Press:
<http://www.ciscopress.com>
- Het magazine *Packet* is het technische magazine voor gebruikers van Cisco Systems waarmee u de investering in internet en netwerken kunt optimaliseren. Elk kwartaal vindt u in *Packet* de laatste industriële trends, technologische doorbraken en producten en oplossingen van Cisco. In het magazine vindt u tevens tips voor netwerkdistributie en probleemoplossing, configuratievoorbeelden, casestudy's van klanten, informatie over certificering en training en koppelingen naar diverse uitgebreide on line bronnen. U vindt het magazine *Packet* op deze URL:
<http://www.cisco.com/packet>

- *iQ Magazine* is de driemaandelijkse uitgave van Cisco Systems die groeiende bedrijven leert hoe gebruik kan worden gemaakt van technologie om de omzet te verhogen, de bedrijfsprocessen te vergemakkelijken en de services uit te breiden. In deze publicatie worden de moeilijkheden uitgediept waarmee deze bedrijven te maken hebben en worden technologieën beschreven om de problemen op te lossen. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van echte casestudy's en bedrijfsstrategieën zodat de lezers een goede beslissing kunnen nemen over hun investering in technologie. U vindt iQ Magazine op deze URL:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- *Internet Protocol Journal* is een driemaandelijks blad dat door Cisco Systems wordt gepubliceerd voor engineeringprofessionals die zijn betrokken bij de vormgeving, ontwikkeling en werking van openbare en niet-openbare internetten en intranetten. U vindt het Internet Protocol Journal op deze URL:
<http://www.cisco.com/ipj>
- Cisco biedt netwerktraining van wereldklasse. Het huidige aanbod vindt u op deze URL:
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

**Hoofdkantoor**

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

www.cisco.com
Tel: +1-408-526-4000
+1-800-553-NETS (6387)
Fax: +1-408-526-4100

Hoofdkantoor Europa

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

www.europe.cisco.com
Tel: +31-(0)20-357-1000
Fax: +31-(0)20-357-1100

Hoofdkantoor Noord- en Zuid-Amerika

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

www.cisco.com
Tel: +1-408-526-7660
Fax: +1-408-527-0883

Hoofdkantoor Azië

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

www.cisco.com
Tel: +65-6317-7777
Fax: +65-6317-7799

Cisco Systems bezit meer dan 200 kantoren in de volgende landen. Adressen, telefoonnummers en faxnummers vindt u op de

Cisco Website bij www.cisco.com/go/offices

Argentinië • Australië • België • Brazilië • Bulgarije • Canada • Chili • Colombia • Costa Rica • Cyprus • Denemarken • Dubai, Verenigde Arabische Emiraten • Duitsland
Filipijnen • Finland • Frankrijk • Griekenland • Hongarije • Ierland • India • Indonesië • Israël • Italië • Japan • Korea • Kroatië • Luxemburg • Maleisië • Mexico • Nederland
Nieuw-Zeeland • Noorwegen • Oekraïne • Oostenrijk • Peru • Polen • Portugal • Puerto Rico • Roemenië • Rusland • Saoedi-Arabië • SAR Hongkong • Schotland • Singapore
Slovenië • Slowakije • Spanje • Taiwan • Thailand • Tsjechië • Turkije • Venezuela • Verenigd Koninkrijk • Verenigde Staten • Vietnam • Volksrepubliek China • Zimbabwe
Zuid-Afrika • Zweden • Zwitserland

CCSP, CCVP, het Cisco Square Bridge-logo, Follow Me Browsing en StackWise zijn handelsmerken van Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, en iQuick Study zijn servicemerken van Cisco Systems, Inc., en Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, het Cisco Certified Internetwork Expert-logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, het Cisco Systems-logo, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, het iQ-logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, het Networkers-logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient en TransPath zijn geregistreerde handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of dochterbedrijven van Cisco Systems, Inc. in de Verenigde Staten en in bepaalde andere landen.

Alle andere handelsmerken die in dit document of op deze website zijn genoemd, zijn eigendom van de respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord 'partner' impliceert geen partnerrelatie van Cisco met enig ander bedrijf. (0502R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Gedrukt in de Verenigde Staten op gerecycled papier dat 10% door consumenten gebruikt papier bevat.