



Cisco 1811 und 1812 Integrated Services-Router – Verkabelung und Installation

EINSCHLIESSLICH LIZENZ UND GARANTIE

- 1 Bedingungen der auf ein Jahr begrenzten Garantie von Cisco für Hardware
- 2 Überblick
- 3 Entpacken des Transportbehälters
- 4 Anschließen des Routers
- 5 Anschließen der Antennen an die RP-TNC-Anschlüsse des Routers
- 6 Konfigurieren des Routers mithilfe von Cisco Router und Security Device Manager
- 7 Anschließen eines PCs an den Konsolenanschluss am Router
- 8 Überprüfen Ihrer Installation
- 9 Anfordern der Dokumentation
- 10 Überblick über Cisco Produktsicherheit
- 11 Anfordern von technischer Unterstützung
- 12 Anfordern von zusätzlichen Veröffentlichungen und Informationen

Hinweis: Lokalisierte Versionen dieser Anweisungen finden Sie unter:

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



1 Bedingungen der auf ein Jahr begrenzten Garantie von Cisco für Hardware

Für die Garantie der Hardware und anderer während der Garantiezeit nutzbarer Dienstleistungen gelten spezielle Bedingungen. Die offizielle Garantieerklärung einschließlich der für die Cisco-Software geltenden Garantien und Lizenzvereinbarungen ist unter **Cisco.com** verfügbar. Führen Sie die folgenden Schritte durch, um das *Cisco Information Packet* (Cisco-Informationspaket) und die Garantie- und Lizenzvereinbarungen von der Cisco-Website herunterzuladen.

1. Starten Sie den Browser, und rufen Sie den folgenden URL auf:
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/cetrans.htm
Die Seite für Garantie- und Lizenzvereinbarungen wird geöffnet.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das *Cisco Information Packet* zu lesen:
 - a. Klicken Sie auf das Feld für Informationspaketnummern, und vergewissern Sie sich, dass die Teilenummer 78-5235-03A0 markiert ist.
 - b. Wählen Sie die Sprache aus, in der Sie das Dokument lesen möchten.
 - c. Klicken Sie auf **Gehe zu**.
Die Seite für Ciscos begrenzte Garantie und Softwarelizenzen wird geöffnet.
 - d. Lesen Sie das Dokument online, oder klicken Sie auf das Symbol **PDF**, um das Dokument im PDF-Format (Adobe Portable Document Format) herunterzuladen und auszudrucken.



Hinweis Sie müssen Adobe Acrobat Reader installiert haben, um PDF-Dateien anzuzeigen und auszudrucken. Sie können Acrobat Reader von der Adobe-Website herunterladen: <http://www.adobe.com>

3. Führen Sie die folgenden Schritte durch, um die übersetzten und lokalisierten Garantieinformationen zu Ihrem Produkt zu lesen:
 - a. Geben Sie diese Teilenummer in das Feld für die Nummer der Garantieerklärung ein:
78-10747-01C0
 - b. Wählen Sie die Sprache aus, in der Sie das Dokument anzeigen möchten.
 - c. Klicken Sie auf **Gehe zu**.
Die Seite für Cisco-Garantien wird geöffnet.
 - d. Lesen Sie das Dokument online, oder klicken Sie auf das Symbol **PDF**, um das Dokument im PDF-Format (Adobe Portable Document Format) herunterzuladen und auszudrucken.

Sie können auch die Cisco-Website für Dienstleistungen und Support aufrufen, falls Sie Hilfe benötigen:

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

Dauer der Hardware-Garantie

Ein (1) Jahr

Ersatz-, Reparatur- bzw. Rückerstattungsregelung für die Hardware

Cisco bzw. sein Kundendienst-Center werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um ein Ersatzteil innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des Antrags über eine Return Materials Authorization (RMA, Bewilligung über die Rückgabe von Materialien) zuzustellen. Die effektive Lieferzeit hängt vom jeweiligen Standort des Kunden ab.

Cisco behält sich das Recht vor, den Kaufpreis nur in bestimmten Fällen zurück zu erstatten.

So erhalten Sie eine Return Materials Authorization (RMA) Number (Nummer über die Bewilligung zur Rückgabe von Materialien):

Wenden Sie sich an die Firma, bei der Sie das Produkt erworben haben. Wenn Sie das Produkt direkt bei Cisco erworben haben, wenden Sie sich an den Vertrieb und Kundendienst von Cisco.

Ergänzen Sie die unten aufgeführten Informationen und bewahren Sie sie für Ihre Unterlagen auf.

Produkt erworben von	
Telefonnummer des Unternehmens	
Typennummer des Produkts	
Seriennummer des Produkts	
Nummer des Wartungsvertrags	

2 Überblick

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Installation der Cisco 1811 und Cisco 1812 Integrated Services-Router. Bei den Routern Cisco 1811 und Cisco 1812 handelt es sich um Festkonfigurations-Router. Sie enthalten alle einen integrierten 10/100-Mbps-Ethernet-Switch mit 8 Anschlüssen, zwei interne Fast-Ethernet-WAN-Anschlüsse, zwei Dual-USB 2.0-Anschlüsse und optionale 802.11a/b/g Wireless-LAN-Unterstützung. Die Switch-Anschlüsse und integrierten 10/100-Mbps Ethernet-Anschlüsse unterstützen die 802.1Q Virtual LAN (VLAN)-Kapselung und ermöglichen Ihnen die Konfiguration von DMZs unter Verwendung der VLANs und Cisco IOS-Firewall-Funktionen. Die Switch-Anschlüsse können optional auch auf Inline-Stromversorgung für IP-Telefone aktualisiert werden.

Die Cisco 1811- und Cisco 1812 Integrated Services-Router stellen sichere Internet-Konnektivität und eine Reserve-Wählleitung bereit, sollte Ihre Primärverbindung ausfallen. Der Cisco 1811 -Router stellt eine Reserve-Wählleitung über einen analogen V.92-Modemanschluss bereit. Der Cisco 1812-Router stellt eine Reserve-Wählleitung über einen ISDN S/T-Anschluss bereit.

Zusätzliche Dokumentation finden Sie unter Cisco.com.

Position der Seriennummer des Produkts

Das Etikett mit der Seriennummer der Cisco 1811- und Cisco 1812-Router befindet sich auf der Rückseite des Gehäuses, oberhalb und rechts neben dem Netzschalter. Sie benötigen diese Seriennummer, wenn Sie den technischen Support von Cisco anrufen. Besuchen Sie folgenden Link, um zu erfahren, wo sich das Etikett mit der Seriennummer spezifisch auf Ihrem Router befindet:

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

3 Entpacken des Transportbehälters

Beim Entpacken des Transportbehälters Ihres Cisco 1811- oder Cisco 1812-Routers sollten Sie die in Abbildung 1 gezeigten Teile vorfinden.


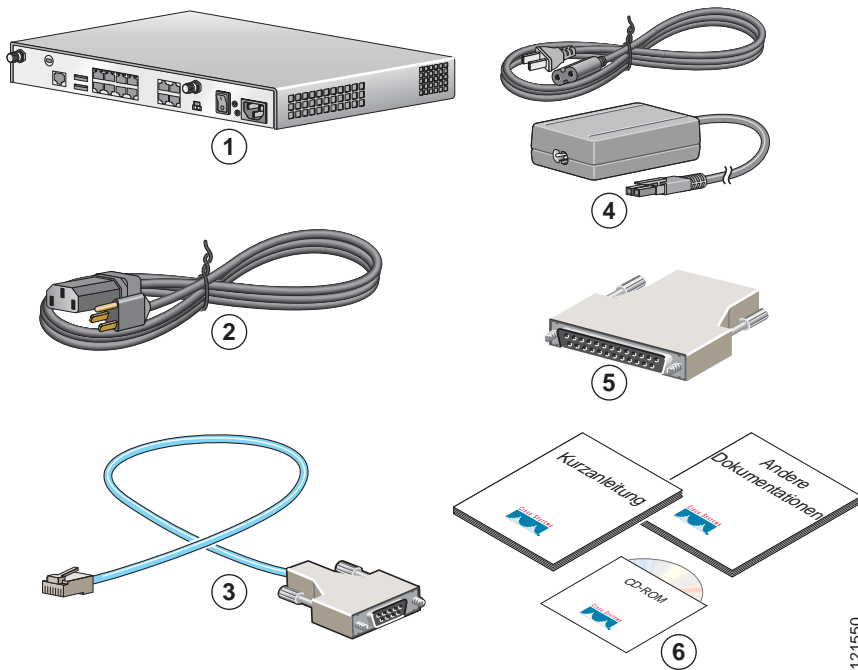
 **Hinweis** Die Cisco 1811- und Cisco 1812-Router können optional zur Wireless-Version aktualisiert werden. Wenn diese Option gewählt wird, sollte ein Antennen-Kit zusätzlich mit den Teilen geliefert worden sein, die in Abbildung 1 aufgelistet sind.

Abbildung 1 Mit den Cisco 1811 und Cisco 1812 Integrated Services-Routern gelieferte Teile



121550

1	Cisco 1811- oder Cisco 1812-Router	4	PoE-Netzteil und -kabel (optional)
2	Netzkabel	5	DB-9-an-DB-25-Adapter
3	Konsolenkabel (hellblau, RJ-45-an-DB-9)	6	Produktdokumentation

Die Lieferung sollte folgende Teile enthalten:

- Einen Cisco 1811- Router oder einen Cisco 1812-Router
- Ein blaues RJ-45-an-DB-9-Konsolenkabel
- Einen DB-9-an-DB-25-Adapter
- Ein schwarzes Netzkabel
- Ein Power-over-Ethernet (PoE)-Netzteil, wenn der Router mit der PoE-Option erworben wurde
- Produktdokumentation
- Eine CD-ROM mit Cisco Router und Security Device Manager (SDM)
- Ein Antennen-Kit (optional)

Von Ihnen bereitzustellende Teile

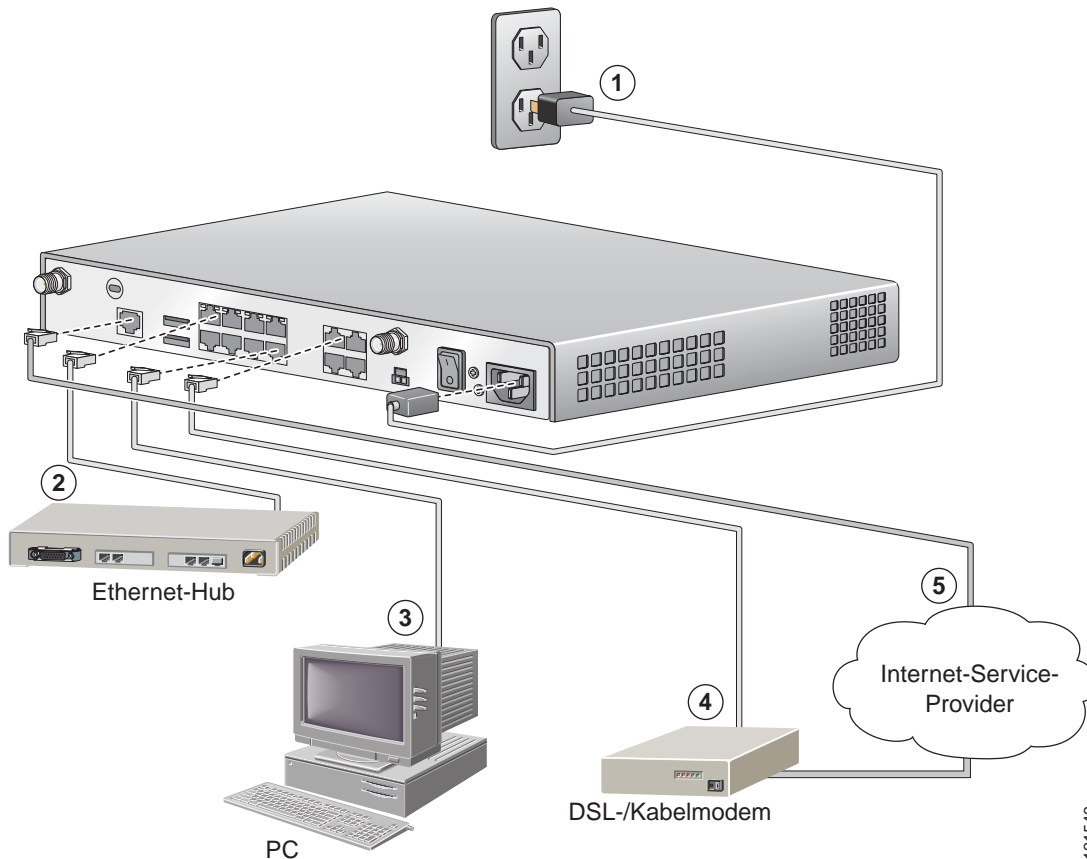
Abhängig von Ihrer Netzwerkumgebung, müssen Sie u.U. einige der folgenden Teile für die Installation Ihres Routers bereitstellen:

- Straight-through-Ethernet-Kabel (RJ-45-to-RJ-45) für die Verbindung zwischen dem Router und einem Breitbandmodem (xDSL oder Kabel) und einem Hub oder -Switch
- Einen Ethernet-Hub oder -Switch für den Anschluss des Routers an ein lokales Netzwerk und ein xDSL- oder Kabelmodem für die Verbindung des Routers zum Dienstanbieter
- Einen Server oder anderen Computer mit einer Netzwerkkarte oder ein anderes Netzwerkgerät (wie ein Hub oder Switch) für die Verbindung zu dem integrierten 10/100-Mbps Ethernet-Switch mit 8 Anschlüssen

4 Anschließen des Routers

Abbildung 2 zeigt eine typische Installation eines Cisco 1811- oder Cisco 1812-Routers.

Abbildung 2 Typische Installation eines Cisco 1811- oder Cisco 1812-Routers



Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Router an die Stromversorgung, Ihr lokales Netzwerk und das Netzwerk Ihres Diensteanbieters anzuschließen:

Schritt 1 Schließen Sie den Router wie in Abbildung 2 dargestellt an die Stromversorgung an:

- Stecken Sie das separate Netzkabel in die Steckdose auf der Router-Rückseite.
- Verbinden Sie das andere Ende des Netzkabels mit einer Netzsteckdose.



Hinweis Wenn Sie einen Router mit der PoE-Option besitzen, schließen Sie das PoE-Netzteil an die PoE-Steckdose auf der Rückseite des Routers an. Verbinden Sie dann die Buchse des PoE-Netzkabels mit dem PoE-Netzteil und den Stecker des PoE-Netzkabels mit einer Wandsteckdose.

- Schalten Sie den Router ein, indem Sie den Netzschalter in die Stellung „Ein“ (|) drücken.
- Bestätigen Sie die Stromversorgung des Routers, indem Sie prüfen, ob die LED „SYS OK“ auf der Vorderseite aufleuchtet.

Schritt 2 Sie schließen den Router an Ihr Netzwerk an, indem Sie ein Ende des Ethernet-Kabels (RJ-45) mit einem Ethernet-Switch-Anschluss (FE 2–FE 9) und das andere Ende mit dem Anschluss eines Hubs oder Switches verbinden, wie in Abbildung 2 dargestellt.



Hinweis Das Beispiel in Abbildung 2 zeigt die Konnektivität zu einem Hub. Die Ethernet-Switch-Anschlüsse des Routers können mit einem anderen Netzwerkgerät verbunden werden, wie einem Switch oder Computer mit einer Netzwerkkarte (NIC). Verwenden Sie für die Verbindung des Switch-Anschlusses des Routers mit einem anderen Switch ein Crossoverkabel. Wenn Sie einen Computer an den Switch-Anschluss des Routers anschließen, wird die Verbindung nach etwa 30 Sekunden hergestellt.

Schritt 3 Für die Konfiguration Ihres Routers mithilfe von Cisco Router und Security Device Manager (SDM) müssen Sie einen PC mit dem ersten Ethernet-Switch-Anschluss verbinden. Schließen Sie ein Ende des Ethernet-Kabels an einen der Ethernet-Switch-Anschlüsse (FE 2–FE 9) an und das andere Ende an den Ethernet-Anschluss Ihres PCs.



Achtung Verbinden Sie das Ethernet-Kabel immer mit einem Ethernet-Anschluss am Router. Ein versehentliches Anschließen des Kabels an den falschen Anschluss kann Ihren Router beschädigen.

Schritt 4 Sie schließen den Router an das Netzwerk Ihres Diensteanbieters an, indem Sie ein Ende des Ethernet-Kabels mit einem 10/100 Fast Ethernet-Anschluss (als FE 0 und FE 1 beschriftet) und das andere Kabelende mit dem Netzwerkanschluss des Breitbandmodems (xDSL oder Kabel) Ihres Diensteanbieters verbinden, wie in Abbildung 2 dargestellt.



Achtung Verbinden Sie das Ethernet-Kabel immer mit einem Ethernet-Anschluss am Router. Ein versehentliches Anschließen des Kabels an den falschen Anschluss kann Ihren Router beschädigen.

Schritt 5 (Optional) Der Cisco 1811-Router unterstützt über den V.92-Modemanschluss eine 230-kbps-DFÜ-Verbindung zum Netzwerk Ihres Diensteanbieters. Der Cisco 1812-Router unterstützt über den ISDN S/T-Anschluss eine 144-kbps-DFÜ-Verbindung zum Netzwerk Ihres Diensteanbieters. Diese Verbindungen können als Reserveleitungen zu Ihrem Diensteanbieter fungieren, wenn Ihre primäre Leitung ausfällt. Für eine Reserveverbindung zum Netzwerk Ihres Diensteanbieters schließen Sie das eine Ende eines Straight-through-RJ-11-Kabels an den V.92-Modemanschluss (für den Cisco 1811) oder eines Straight-through-RJ-45-Kabels an den ISDN S/T-Anschluss (für den Cisco 1812) des Routers an, wie in Abbildung 2 dargestellt, und das andere Kabelende an die Telefonwandbuchse.



Hinweis Um Ihren Router für eine Reserve-DFÜ-Verbindung zu konfigurieren, müssen Sie die IOS-Befehlszeilenschnittstelle (CLI) von Cisco verwenden. Weitere Informationen finden Sie im *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide*.

5 Anschließen der Antennen an die RP-TNC-Anschlüsse des Routers

Verfügt Ihr Router über die Wireless-LAN-Option, schließen Sie die Antennen an, indem Sie die Antennenstecker im Uhrzeigersinn in die RP-TNC-Anschlüsse (Reverse-Polarity Threaded Neill-Concelman) auf der Router-Rückseite schrauben. Abbildung 3 zeigt ein Beispiel für den Anschluss der schwenkbaren Dipolantennen am Router.


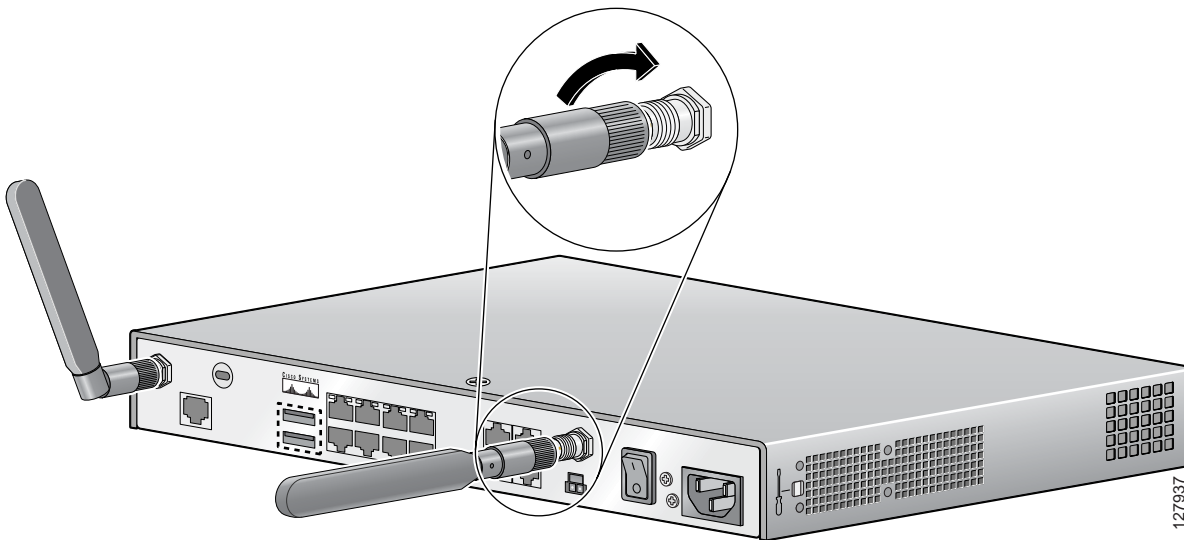
 **Hinweis** Der Standort und die Position der Antennen Ihrer Router haben einen wesentlichen Einfluss auf die Wirksamkeit der Wireless-Konnektivität. Weitere Informationen zu den mit den Cisco 1801-, Cisco 1802- und Cisco 1803-Routern kompatiblen Antennen finden Sie in den Onlinedokumenten unter:
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/antennas/index.htm

Abbildung 3 Anschließen der Antennen an den Router



Informationen zur Konfiguration der Wireless-LAN-Funktion Ihres Routers erhalten Sie im *Cisco Access Router Wireless Configuration Guide* unter:

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

6 Konfigurieren des Routers mithilfe von Cisco Router und Security Device Manager

Cisco Router und Security Device Manager (SDM) ist ein webbasiertes Konfigurationstool, mit dem Sie LAN- und WAN-Schnittstellen, Routing, Network Address Translation (NAT), Firewalls, VPNs und andere Funktionen auf Ihrem Router konfigurieren können. Wenn SDM auf Ihrem Router installiert ist, konfigurieren Sie den Router, indem Sie den Anweisungen im *Cisco Router and Security Device Manager (SDM) Quick Start Guide* folgen. Sollte dieses Dokument nicht mit Ihrem Router geliefert worden sein, erhalten Sie die SDM-Software und Installationsanweisungen unter folgender Adresse:

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

Die SDM-Versionshinweise und weitere SDM-Dokumentation erhalten unter dem folgenden URL. Klicken Sie dann auf den Link **Technical Documentation**.

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

7 Anschließen eines PCs an den Konsolenanschluss am Router

Dieser Schritt ist optional und nur dann erforderlich, wenn Sie die Cisco IOS-CLI anstelle von SDM zum Konfigurieren oder zur Fehlerbehandlung des Routers verwenden wollen. Zur Verwendung der Cisco IOS muss der Router an ein Terminal oder an einen PC mit Terminal-Emulationssoftware angeschlossen werden. Die Terminal-Emulationssoftware sollte mit den folgenden Einstellungen konfiguriert werden:

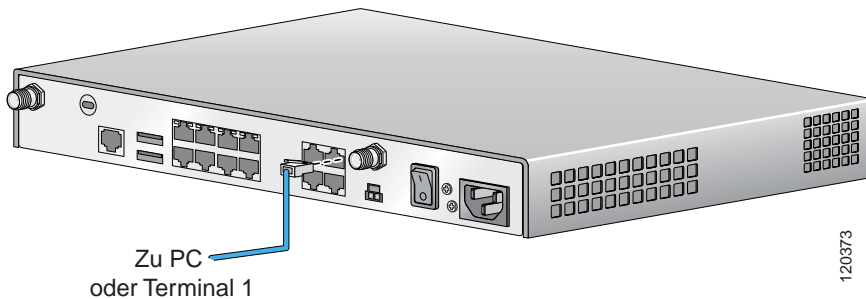
- 9600 Baud
- 8 Datenbit
- Keine Paritätsbit
- 1 Stoppbit

Der *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide* beschreibt die Konfiguration des Routers mithilfe der Cisco IOS-Software.

Folgen Sie diesen Schritten, um den Router an ein Terminal oder einen PC anzuschließen:

Schritt 1 Schließen Sie das RJ-45-Ende des Konsolenkabels an den Anschluss CONSOLE auf der Rückseite des Routers an, wie in Abbildung 4 dargestellt.

Abbildung 4 Anschließen des Konsolenkabels an den Router



Schritt 2 Schließen Sie das DB-9-Ende des Konsolenkabels an den Konsolenanschluss (auch als *serieller Anschluss* bezeichnet) Ihres PCs an. Sollte dieser Adapter nicht in den Konsolenanschluss Ihres PCs passen, besorgen Sie sich einen passenden Adapter.

8 Überprüfen Ihrer Installation

Sie können die korrekte Installation Ihres Routers verifizieren, indem Sie die LEDs wie in Tabelle 1 beschrieben prüfen.

Tabelle 1 LEDs zur Überprüfung der Installation

LED	Bedeutung
SYS OK	Grün leuchtend—Router wurde erfolgreich hochgefahren und Software funktioniert. Grün blinkend—Router wird gerade hochgefahren oder ist im ROM-Überwachungsmodus.
POE ¹	Aus—Inline-Stromversorgung ist nicht installiert. Grün leuchtend—Inline-Stromversorgung OK. Gelb—Stromversorgung verweigert.
FE 0-9	Grün leuchtend—Ethernet-Verbindung hergestellt. Grün blinkend—Aktivität an der Ethernet-Leitung. Aus—Keine Verbindung.
CD ²	Grün leuchtend—Modemverbindung hergestellt (Carrier Detect = Trägererkennung). Aus—Keine Verbindung hergestellt.
SPD ²	Grün leuchtend—Verbindung mit hoher Geschwindigkeit (V.56/V.90). Aus—Verbindung bei niedriger Geschwindigkeit (V.32/V.32b/V.34).
BUSY ²	Grün blinkend—Aktivität auf Modemleitung. Aus—Keine Aktivität.
LINK ³	Grün leuchtend—ISDN S/T-Verbindung hergestellt. Aus—Keine ISDN S/T-Verbindung hergestellt.
B1 ³	Grün blinkend—Aktivität am ersten B-Kanal. Aus—Keine Aktivität am ersten B-Kanal.
B2 ³	Grün blinkend—Aktivität am zweiten B-Kanal. Aus—Keine Aktivität am zweiten B-Kanal.
PPP	Grün leuchtend—Mindestens eine PPP-Verbindung hergestellt. Aus—Keine PPP-Verbindung hergestellt.
VPN	Grün leuchtend—Mindestens ein VPN-Tunnel hergestellt. Aus—Kein VPN-Tunnel hergestellt.
CF	Grün blinkend—Zugriff auf CompactFlash-Speicher. Entfernen Sie den CompactFlash-Speicher nicht. Aus—Kein Zugriff auf CompactFlash-Speicher. Der CompactFlash-Speicher kann sicher entfernt werden.

1. Inline-Stromversorgung ist eine nur vor Ort aufrüstbare Option. Sie ist standardmäßig nicht installiert.

2. Diese LED ist nur auf dem Cisco 1811-Router vorhanden.

3. Diese LED ist nur auf dem Cisco 1812-Router vorhanden.

9 Anfordern der Dokumentation

Dokumentation von Cisco und weitere Literatur stehen Ihnen unter **Cisco.com** zur Verfügung. Cisco bietet Ihnen zudem mehrere Methoden zum Anfordern von technischer Unterstützung und anderen technischen Ressourcen. In diesen Abschnitten wird erläutert, wie Sie technische Informationen von Cisco Systems anfordern.

Cisco.com

Über folgenden URL können Sie auf die aktuellste Cisco-Dokumentation zugreifen:

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

Die Cisco-Website finden Sie unter folgendem URL:

<http://www.cisco.com>

Über folgenden URL können Sie auf internationale Cisco-Websites zugreifen:

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

Dokumentations-DVD

Die Cisco-Dokumentation sowie weitere Unterlagen sind in einem DVD-Dokumentationspaket enthalten, die unter Umständen mit Ihrem Produkt geliefert wurden. Die Dokumentations-DVD wird regelmäßig aktualisiert und ist daher möglicherweise aktueller als die gedruckte Dokumentation. Die Dokumentations-DVD ist einzeln erhältlich.

Bei Cisco.com registrierte Benutzer (Cisco-Direktkunden) können die Dokumentations-DVD von Cisco (Produktnummer: DOC-DOCDVD=) über das Bestelltool (Ordering) oder über den Cisco Marketplace bestellen.

Cisco Bestelltool:

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

Cisco Marketplace:

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

Bestellen von Dokumentation

Anweisungen zum Bestellen von Dokumentation finden Sie unter folgendem URL:

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

Sie können die Cisco-Dokumentation auf folgende Weise beziehen:

- Bei **Cisco.com** registrierte Kunden (Direktkunden) können die Cisco-Produktdokumentation mit dem Bestelltool (Ordering) bestellen:

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

- Nicht registrierte Benutzer von **Cisco.com** können die Dokumentation über einen örtlichen Kundenbeauftragten bestellen. Wenden Sie sich hierzu unter 001 408 526-7208 bzw. in den USA unter 1-800 553-NETS (6387) an die Firmenzentrale Cisco Systems Corporate Headquarters in Kalifornien, USA.

Feedback zur Dokumentation

Sie können uns Ihre Anmerkungen zur technischen Dokumentation an die Adresse **bug-doc@cisco.com** senden.

Sie können Ihre Kommentare per Post senden, indem Sie die Antwortkarte (sofern vorhanden) hinter dem Deckblatt verwenden oder an folgende Adresse schreiben:

Cisco Systems

Attn: Customer Document Ordering

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-9883, USA

Für Ihre Kommentare bedanken wir uns im Voraus.

10 Überblick über Cisco Produktsicherheit

Cisco bietet einen kostenlosen Zugang zu einem Onlineportal für Produktsicherheitsfragen, das unter folgendem URL aufgerufen werden kann:

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

Auf dieser Website können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Sicherheitslücken in Cisco-Produkten melden.
- Unterstützung bei sicherheitsrelevanten Vorfällen anfordern, die Cisco-Produkte betreffen.
- Anmelden, um Sicherheitsinformationen von Cisco zu erhalten.

Eine aktuelle Liste der Sicherheitshinweise und -informationen für Cisco-Produkte ist unter folgendem URL verfügbar:

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

Falls Sie in Echtzeit aktualisierte Hinweise und Benachrichtigungen anzeigen möchten, können Sie unter folgendem URL ein PSIRT RSS-Feed (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication) abrufen:

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

Melden von Sicherheitsproblemen in Cisco-Produkten

Cisco arbeitet mit hohem Engagement daran, die Sicherheit der eigenen Produkte zu verbessern. Unsere Produkte werden vor der Freigabe unternehmensintern getestet, und wir sind bestrebt, alle Sicherheitsrisiken in kürzester Zeit zu beseitigen. Falls Sie der Meinung sind, ein Sicherheitsrisiko in einem Produkt von Cisco erkannt zu haben, wenden Sie sich an das PSIRT:

- In dringenden Fällen – security-alert@cisco.com
- In nicht dringenden Fällen – psirt@cisco.com



Tipp Wir empfehlen Ihnen, zur Verschlüsselung vertraulicher Daten, die Sie an Cisco senden, PGP (Pretty Good Privacy) oder ein kompatibles Produkt zu verwenden. Das PSIRT kann mit verschlüsselten Informationen arbeiten, die mit den PGP-Versionen 2.x bis 8.x kompatibel sind.

Verwenden Sie niemals einen gesperrten oder abgelaufenen Chiffrierschlüssel. Verwenden Sie bei Ihrer Korrespondenz mit dem PSIRT den öffentlichen Schlüssel, der in der folgenden Serverliste für öffentliche Schlüssel das jeweils neueste Erstellungsdatum aufweist:

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

In einem Notfall können Sie das PSIRT ebenfalls telefonisch erreichen:

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

11 Anfordern von technischer Unterstützung

Allen Kunden, Partnern, Händlern und Vertragshändlern mit gültigen Cisco-Serviceverträgen steht der mehrfach ausgezeichnete technische Support von Cisco rund um die Uhr zur Verfügung. Auf der Support-Website von Cisco auf **Cisco.com** finden Sie umfassende Online-Supportressourcen. Darüber hinaus bieten Ihnen die Mitarbeiter des Cisco Technical Assistance Center (TAC) telefonische Unterstützung. Wenn Sie nicht über einen gültigen Cisco-Servicevertrag verfügen, wenden Sie sich bitte an Ihren Händler.

Technische Support-Website von Cisco

Die technische Support-Website von Cisco enthält Onlinedokumente und Tools für die Fehlerbehebung und Lösung von technischen Problemen mit Produkten und Technologien von Cisco. Die Website steht Ihnen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr unter folgendem URL zur Verfügung:

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

Der Zugriff auf die Tools der technischen Support-Website von Cisco ist nur mit einer **Cisco.com**-Benutzer-ID und einem Kennwort möglich. Wenn Sie über einen gültigen Servicevertrag verfügen, aber keine Benutzer-ID und kein Kennwort besitzen, können Sie sich unter folgendem URL registrieren:

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



Hinweis Verwenden Sie das CPI-Tool (Cisco Product Identification) zur Suche nach der Seriennummer des Produkts, bevor Sie per Internet oder telefonisch eine Serviceanfrage senden. Sie können auf der technischen Support-Website von Cisco auf das CPI-Tool zugreifen, indem Sie unter **Documentation & Tools** auf den Link **Tools & Resources** klicken. Wählen Sie **Cisco Product Identification Tool** in der Dropdown-Liste **Alphabetical Index** aus, oder klicken Sie unter **Alerts & RMAs** auf den Link **Cisco Product Identification Tool**. Das CPI-Tool bietet drei Suchoptionen: nach Produkt-ID oder Modellname, nach Strukturansicht oder für bestimmte Produkte durch Kopieren und Einfügen der Befehlsausgabe **show**. Die Suchergebnisse zeigen eine Abbildung Ihres Produkts mit hervorgehobener Position des Seriennummernetiketts. Suchen Sie das Seriennummernetikett an Ihrem Produkt, und notieren Sie die erforderlichen Informationen, bevor Sie eine Serviceanfrage senden.

Senden einer Serviceanfrage

Das Onlinetool für Serviceanfragen im TAC (Service Request Tool) ist die schnellste Methode zum Senden von S3- und S4-Serviceanfragen. (S3- und S4-Serviceanfragen sind Anfragen, bei denen Ihr Netzwerk minimal beeinträchtigt ist oder Sie Produktinformationen anfordern.) Nachdem Sie Ihre Situation beschrieben haben, gibt das TAC Service Request Tool empfohlene Lösungen aus. Wenn sich das Problem mit den empfohlenen Ressourcen nicht lösen lässt, wird Ihre Serviceanfrage an einen Mitarbeiter des Cisco TAC weitergeleitet. Das TAC Service Request Tool befindet sich unter folgendem URL:

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

Wenn es sich um S1- oder S2-Serviceanfragen handelt oder Sie keinen Zugriff auf das Internet haben, wenden Sie sich telefonisch an das Cisco TAC. (S1- oder S2-Serviceanfragen sind Anfragen, bei denen Ihr Produktionsnetzwerk ausgefallen oder in seiner Funktion erheblich beeinträchtigt ist.) S1- und S2-Serviceanfragen werden sofort Mitarbeitern des Cisco TAC zugewiesen, um eine Unterbrechung Ihrer Geschäftsabläufe zu vermeiden.

Verwenden Sie für telefonische Serviceanfragen folgende Telefonnummern:

Asien-Pazifik: +61 2 8446 7411 (Australien: 1 800 805 227)

Europa, Naher Osten und Afrika: +32 2 704 55 55

USA: 1 800 553-2447

Eine vollständige Liste der Cisco TAC-Kontaktanschriften finden Sie unter folgendem URL:

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

Definition des Schweregrads von Serviceanfragen

Um zu gewährleisten, dass alle Serviceanfragen in einem standardmäßigen Format gemeldet werden, hat Cisco Schweregraddefinitionen festgelegt.

Schweregrad 1 (S1) – Ihr Netzwerk ist ausgefallen, oder die Geschäftsabläufe werden erheblich gestört. Sie und Cisco stellen rund um die Uhr alle notwendigen Ressourcen und Mitarbeiter bereit, um das Problem zu lösen.

Schweregrad 2 (S2) – Der Betrieb eines vorhandenen Netzwerks ist deutlich beeinträchtigt, oder wichtige Bereiche Ihrer Geschäftsabläufe werden durch eine unzulängliche Leistung der Produkte von Cisco gestört. Sie und Cisco stellen während der normalen Geschäftszeiten Ressourcen und vollzeitbeschäftigte Mitarbeiter bereit, um das Problem zu lösen.

Schweregrad 3 (S3) – Die Betriebsleistung Ihres Netzwerks ist beeinträchtigt, die meisten Geschäftsabläufe können jedoch fortgesetzt werden. Sie und Cisco stellen während der normalen Geschäftszeiten Ressourcen und Mitarbeiter bereit, um eine zufriedenstellende Funktionalität des Netzwerks wiederherzustellen.

Schweregrad 4 (S4) – Sie benötigen Informationen oder Unterstützung für die Funktionen, die Installation oder die Konfiguration von Cisco-Produkten. Eine solche Situation hat nur geringfügige oder keine Auswirkungen auf Ihre Geschäftsabläufe.

12 Anfordern von zusätzlichen Veröffentlichungen und Informationen

Informationen zu Produkten, Technologien und Netzwerklösungen von Cisco stehen Ihnen online und in gedruckter Form in verschiedenen Quellen zur Verfügung.

- Im Cisco Marketplace finden Sie eine Vielzahl von Cisco-Büchern, Referenzhandbüchern und Firmenprodukten. Besuchen Sie unseren Firmenshop Cisco Marketplace unter folgendem URL:

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

- *Cisco Press* veröffentlicht eine Vielzahl von allgemeinen Netzwerk-, Schulungs- und Zertifizierungstiteln. Sowohl neue als auch erfahrene Benutzer können von diesen Veröffentlichungen profitieren. Aktuelle Titel von Cisco Press und weitere Informationen finden Sie auf der Cisco Press-Website unter folgendem URL:

<http://www.ciscopress.com>

- *Packet* ist das technische Benutzermagazin von Cisco Systems. Dieses Magazin bietet hilfreiche Informationen zum Maximieren von Internet- und Netzwerkinvestitionen. In jedem Quartal stellt Packet die neuesten Branchentrends, technologische Innovationen sowie Produkte und Lösungen von Cisco vor. Darüber hinaus bietet das Magazin Tipps für die Netzwerkbereitstellung und Fehlerbehebung, Konfigurationsbeispiele, Fallstudien von Kunden, Informationen zu Zertifizierungen und Schulungen sowie Links zu Bewertungen von umfassenden Onlinere Ressourcen. Das Packet-Magazin steht Ihnen unter folgendem URL zur Verfügung:

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

- Das *iQ Magazine* wird vierteljährlich von Cisco Systems herausgegeben. In diesem Magazin erfahren aufstrebende und wachsende Unternehmen, wie sie Technologie nutzen können, um ihren Umsatz zu erhöhen, Geschäftsabläufe zu optimieren und Dienste zu erweitern. Das Magazin zeigt anhand von echten Fallstudien und Geschäftsstrategien die Schwierigkeiten dieser Unternehmen und Technologien zur Lösung der Probleme auf, um dem Leser solide Investitionsentscheidungen zu ermöglichen. Das iQ Magazine steht Ihnen unter folgendem URL zur Verfügung:

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

- Das *Internet Protocol Journal* ist eine vierteljährlich von Cisco Systems herausgegebene Zeitschrift für Ingenieure und Techniker, die sich mit dem Entwurf, der Entwicklung und dem Betrieb von öffentlichen und privaten Internets und Intranets befassen. Das Internet Protocol Journal steht Ihnen unter folgendem Link zur Verfügung URL:

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

- Cisco bietet ausgezeichnete Netzwerkschulungen an. Die aktuellen Angebote finden Sie unter folgendem URL:

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

CISCO SYSTEMS



Hauptsitz des Unternehmens

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Firmenzentrale Europa

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Niederlande
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Firmenzentrale Amerika

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Firmenzentrale Asien/Pazifik

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 unterhält mehr als 200 Niederlassungen in den folgenden Ländern. Adressen, Telefonnummer, und Faxnummer finden Sie auf der Cisco-Website unter www.cisco.com/go/offices

Argentinien • Australien • Belgien • Brasilien • Bulgarien • Chile • Costa Rica • Dänemark • Deutschland • Dubai, VAE • Finnland • Frankreich • Griechenland • Großbritannien • Hongkong (SAR) • Indien • Indonesien • Irland • Israel • Italien • Japan • Kanada • Kolumbien • Korea • Kroatien • Luxemburg • Malaysia • Mexiko • Neuseeland • Niederlande • Norwegen • Österreich • Peru • Philippinen • Polen • Portugal • Puerto Rico • Rumänien • Russland • Saudi-Arabien • Schottland • Schweden • Schweiz • Singapur • Slowakei • Slowenien • Spanien • Südafrika • Taiwan • Thailand • Tschechische Republik • Türkei • Ukraine • Ungarn • USA • Venezuela • Vietnam • VR China • Zimbabwe • Zypern

CCSP, CCVP, das Cisco Square Bridge-Logo, Follow Me Browsing und StackWise sind Marken von Cisco Systems, Inc. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn und iQuick Study sind Dienstleistungsmarken von Cisco Systems, Inc.. Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, das Cisco Certified Internetwork Expert-Logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, das 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, das iQ-Logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, das 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 und TransPath sind eingetragene Marken von Cisco Systems, Inc. und/oder seiner Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern.

Alle andere Marken, die in diesem Dokument oder auf dieser Website erwähnt werden, sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Wortes „Partner“ impliziert keine Partnerschaftsbeziehung zwischen Cisco und einer anderen Firma. (0502R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Gedruckt in den USA auf Recyclingpapier mit 10% Altpapieranteil.