



## Cablaggio e installazione di router a servizi integrati Cisco 1811 e Cisco 1812

### CON LICENZA E GARANZIA

- 1 Termini di garanzia limitata di un anno dell'hardware Cisco
- 2 Panoramica
- 3 Apertura della confezione
- 4 Collegamento del router
- 5 Collegamento delle antenne ai connettori RP-TNC del router
- 6 Configurazione del router mediante Cisco Router and Security Device Manager
- 7 Collegamento di un computer alla porta console del router
- 8 Verifica dell'installazione
- 9 Come ottenere la documentazione
- 10 Panoramica sulla sicurezza dei prodotti Cisco
- 11 Come ottenere assistenza tecnica
- 12 Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive

Nota: per le versioni in altre lingue di queste istruzioni, visitare il seguente indirizzo:  
[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs\\_mod/1800fix/qsgs/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/qsgs/index.htm)



# 1 Termini di garanzia limitata di un anno dell'hardware Cisco

Durante il periodo di garanzia è possibile avvalersi di termini speciali applicabili alla garanzia dell'hardware e ai vari servizi. La garanzia formale, comprese le garanzie e i contratti di licenza applicabili al software Cisco, è disponibile sul sito Cisco.com. Procedere come illustrato di seguito per accedere a *Cisco Information Packet* (Pacchetto informativo Cisco), al documento di garanzia e ai contratti di licenza e scaricarli dal sito Cisco.com.

1. Avviare il browser e accedere al seguente indirizzo:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpk/cetrans.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/cetrans.htm)

Viene visualizzata la pagina Warranties and License Agreements (Garanzie e contratti di licenza).

2. Per visualizzare *Cisco Information Packet* (Pacchetto informativo Cisco), procedere come illustrato di seguito.

- a. Fare clic sul campo **Information Packet Number** (Numero pacchetto informativo) e accertarsi che sia evidenziato il numero parte 78-5235-03A0.
- b. Selezionare la lingua in cui si desidera leggere il documento.
- c. Fare clic su **Go** (Vai).

Viene visualizzata la pagina relativa alla garanzia limitata e al contratto di licenza software Cisco disponibile nel pacchetto informativo.

- d. Leggere il documento online o fare clic sull'icona **PDF** per scaricare e stampare il documento in formato PDF (Portable Document Format) di Adobe.



## Nota

---

Per visualizzare e stampare i file in formato PDF, è necessario disporre di Adobe Acrobat Reader. È possibile scaricare tale programma dal sito Web di Adobe al seguente indirizzo: <http://www.adobe.com>

---

3. Per leggere le informazioni sulla garanzia del prodotto nella propria lingua, procedere come indicato di seguito.

- a. Immettere il seguente numero parte nel campo Warranty Document Number (Numero documento garanzia):  
78-10747-01C0.
- b. Selezionare la lingua in cui si desidera visualizzare il documento.
- c. Fare clic su **Go** (Vai).

Viene visualizzata la pagina della garanzia Cisco.

- d. Leggere il documento online o fare clic sull'icona **PDF** per scaricare e stampare il documento in formato PDF (Portable Document Format) di Adobe.

È anche possibile collegarsi al sito Web Cisco per ottenere assistenza e supporto:

[http://www.cisco.com/public/Support\\_root.shtml](http://www.cisco.com/public/Support_root.shtml).

Durata della garanzia per l'hardware

Un (1) anno.

Norme per la sostituzione, la riparazione o il rimborso del prezzo di acquisto dell'hardware

Cisco o i relativi centri di assistenza faranno il possibile per fornire le parti di ricambio entro dieci (10) giorni lavorativi dalla ricezione (Return Materials Authorization, Autorizzazione al reso). I tempi di consegna effettivi possono variare a seconda di dove risiede il cliente.

Cisco si riserva il diritto di rimborsare il prezzo di acquisto come soluzione di garanzia esclusiva.

Per ricevere un numero di RMA

Contattare il rivenditore presso cui è stato acquistato il prodotto. Se il prodotto è stato acquistato direttamente presso Cisco, contattare il rappresentante delle vendite e dell'assistenza Cisco.

Completare le informazioni indicate di seguito e conservarle come riferimento.

Prodotto acquistato presso	
Numero telefonico dell'azienda	
Numero del modello del prodotto	
Numero di serie del prodotto	
Numero del contratto di manutenzione	

## 2 Panoramica

In questo documento è descritta la procedura di installazione dei router a servizi integrati Cisco 1811 e Cisco 1812. Si tratta di router a configurazione fissa. In ogni router sono inclusi uno switch Ethernet integrato a 8 porte da 10/100-Mbit/s, due porte WAN Fast Ethernet onboard, due porte USB 2.0 dual e un supporto LAN senza fili opzionale 802.11a/b/g. Le porte dello switch e le porte Ethernet onboard da 10/100 Mbit/s supportano l'incapsulamento VLAN 802.1Q e consentono di configurare DMZ tramite le VLAN e le funzionalità firewall di Cisco IOS. Se si desidera, è anche possibile aggiornare le porte dello switch in modo da includere il supporto per l'alimentazione in linea per i telefoni IP.

I router a servizi integrati Cisco 1811 e Cisco 1812 forniscono connessione a Internet protetta e connessione di backup in caso di problemi alla connessione principale. Il router Cisco 1811 fornisce la connessione di backup tramite una porta per modem analogico V.92. Il router Cisco 1812 fornisce la connessione di backup tramite una porta ISDN S/T.

Ulteriori informazioni sono disponibili su [Cisco.com](http://Cisco.com).

## Posizione del numero di serie del prodotto

L'etichetta del numero di serie dei router Cisco 1811 e Cisco 1812 si trova nella parte posteriore del telaio, in alto a destra dell'interruttore di alimentazione. Tale numero è necessario quando si contatta Cisco per l'assistenza tecnica. Per informazioni sulla posizione specifica dell'etichetta seriale del router di cui si dispone, andare al collegamento indicato di seguito:

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

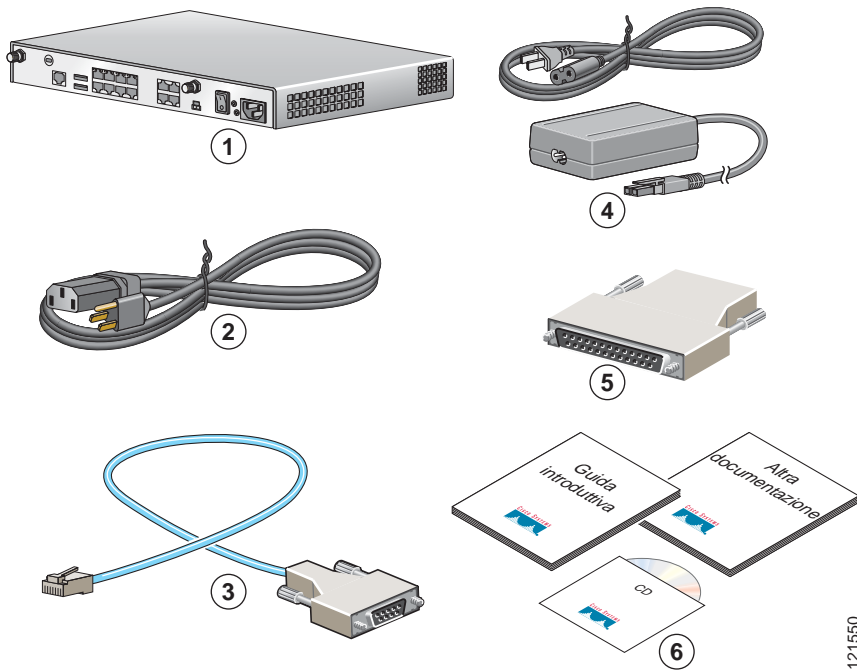
## 3 Apertura della confezione

Nella confezione del router Cisco 1811 o Cisco 1812, sono inclusi i componenti mostrati nella Figura 1.



**Nota** I router Cisco 1811 e Cisco 1812 dispongono di un'opzione di espansione per l'utilizzo senza fili. Se si sceglie questa opzione, oltre ai componenti elencati nella Figura 1, insieme al router verrà fornita un'antenna.

**Figura 1 Componenti inclusi con i router a servizi integrati Cisco 1811 e Cisco 1812**



121550

1	Router Cisco 1811 o Cisco 1812	4	Alimentatore PoE e cavo (opzionale)
2	Cavo di alimentazione	5	Adattatore da DB-9 a DB-25
3	Cavo di console (azzurro, da RJ-45 a DB-9)	6	Documentazione del prodotto

Di seguito viene presentato un elenco dei componenti forniti:

- Un router Cisco 1811 o Cisco 1812
- Un cavo di console blu da RJ-45 a DB-9
- Un adattatore da DB-9 a DB-25
- Un cavo di alimentazione nero
- Un alimentatore PoE (Power over Ethernet) nel caso in cui il router sia stato acquistato con l'opzione PoE
- Documentazione del prodotto
- Un CD contenente Cisco Router and Security Device Manager (SDM)
- Un kit antenna (opzionale)

## Elementi di cui deve disporre l'utente

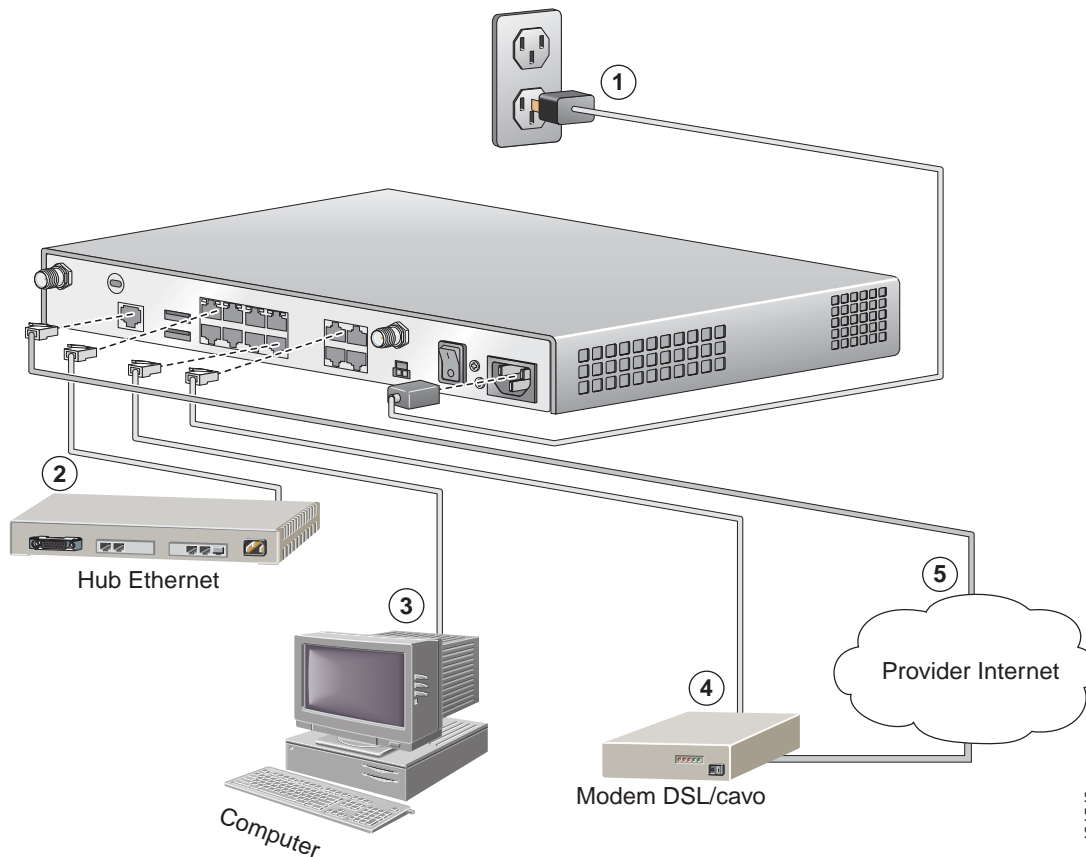
A seconda dell'ambiente di rete utilizzato, è possibile che occorra fornire alcuni dei seguenti componenti per installare il router:

- Cavi Ethernet diretti (RJ-45 - RJ-45) per collegare il router a un modem (xDSL o via cavo) a banda larga e a un hub o a uno switch
- Hub o switch Ethernet per collegare il router alla rete locale oppure un modem via cavo o xDSL per collegare il router al provider
- Server o altro computer con una scheda di rete o altro dispositivo in rete (ad esempio, un hub o uno switch) per la connessione allo switch Ethernet integrato a 8 porte da 10/100 Mbit/s

## 4 Collegamento del router

Nella Figura 2 viene mostrata una configurazione tipica di un router Cisco 1811 o Cisco 1812.

Figura 2 Configurazione tipica di un router Cisco 1811 o Cisco 1812



Per collegare il router all'alimentazione, alla rete locale e alla rete del provider, effettuare la procedura indicata di seguito:

**Passaggio 1** Collegare l'alimentazione al router come illustrato nella Figura 2:

- Collegare il cavo di alimentazione separato alla presa di alimentazione sul pannello posteriore del router.
- Collegare l'altra estremità del cavo di alimentazione separato a una presa di alimentazione.



**Nota** Se si dispone di un router con l'opzione PoE, è necessario collegare l'alimentatore PoE alla relativa presa nella parte posteriore del router, collegare l'estremità femmina del cavo di alimentazione PoE all'alimentatore PoE e l'estremità maschio del cavo di alimentazione PoE alla presa di alimentazione.

- Accendere il router portando l'interruttore di alimentazione sulla posizione di accensione (|).
- Verificare che il router sia alimentato (il LED SYS OK sul pannello anteriore è acceso).

**Passaggio 2** Per collegare il router alla rete, collegare un'estremità del cavo Ethernet (RJ-45) a una porta switch Ethernet (FE 2-FE 9) e l'altra estremità del cavo a una porta sull'hub o sullo switch, come illustrato nella Figura 2.



**Nota** Nell'esempio della Figura 2 viene illustrata la connessione a un hub. Le porte switch Ethernet del router possono essere collegate a un altro dispositivo in rete, ad esempio uno switch o computer con una scheda NIC. Se si collega la porta switch del router a un altro switch, utilizzare un cavo incrociato. Se si collega un computer alla porta switch del router, la connessione verrà stabilita in circa 30 secondi.

**Passaggio 3** Per utilizzare Cisco Router and Security Device Manager (SDM) nella configurazione del router, è necessario collegare un computer alla prima porta switch Ethernet. Collegare un'estremità del cavo Ethernet a una delle porte switch Ethernet (*FE 2–FE 9*) e l'altra estremità alla porta Ethernet del computer.



**Attenzione**

---

Collegare sempre il cavo Ethernet a una porta Ethernet del router. Se per errore il cavo viene collegato alla porta sbagliata, il router potrebbe danneggiarsi.

---

**Passaggio 4** Per collegare il router alla rete del provider, collegare un'estremità di un cavo Ethernet a una porta Fast Ethernet 10/100 (sulle porte sono affisse le etichette FE 0 e FE 1); collegare l'altra estremità del cavo a una porta di rete sul modem (xDSL o via cavo) a banda larga del provider, come illustrato nella Figura 2.



**Attenzione**

---

Collegare sempre il cavo Ethernet a una porta Ethernet del router. Se per errore il cavo viene collegato alla porta sbagliata, il router potrebbe danneggiarsi.

---

**Passaggio 5** Opzionale. Il router Cisco 1811 supporta una connessione remota a 230 kbit/s alla rete del provider tramite la relativa porta modem V.92. Il router Cisco 1812 supporta una connessione remota a 144 kbit/s alla rete del provider tramite la relativa porta ISDN S/T. Queste connessioni possono servire da connessioni di backup al provider in caso di problemi alla connessione principale. Per effettuare una connessione di backup alla rete del provider, collegare un'estremità di un cavo diretto RJ-11 alla porta modem V.92 (per Cisco 1811) o un cavo diretto RJ45 alla porta ISDN S/T (per Cisco 1812) del router, come illustrato nella Figura 2 e collegare l'altra estremità del cavo alla presa a muro del telefono.



**Nota**

---

Per configurare il router per una connessione remota di backup, è necessario utilizzare l'interfaccia della riga di comando (CLI) di Cisco IOS. Per ulteriori informazioni, consultare il manuale *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide*.

---

## 5 Collegamento delle antenne ai connettori RP-TNC del router

Se il router dispone dell'opzione LAN senza fili, collegare le antenne avvitando i connettori in senso orario nei connettori RP-TNC (Reverse-Polarity Threaded Neill-Concelman) sul pannello posteriore del router. Nella Figura 3 è illustrato un esempio delle modalità di collegamento al router delle antenne a dipolo con staffa orientabile.



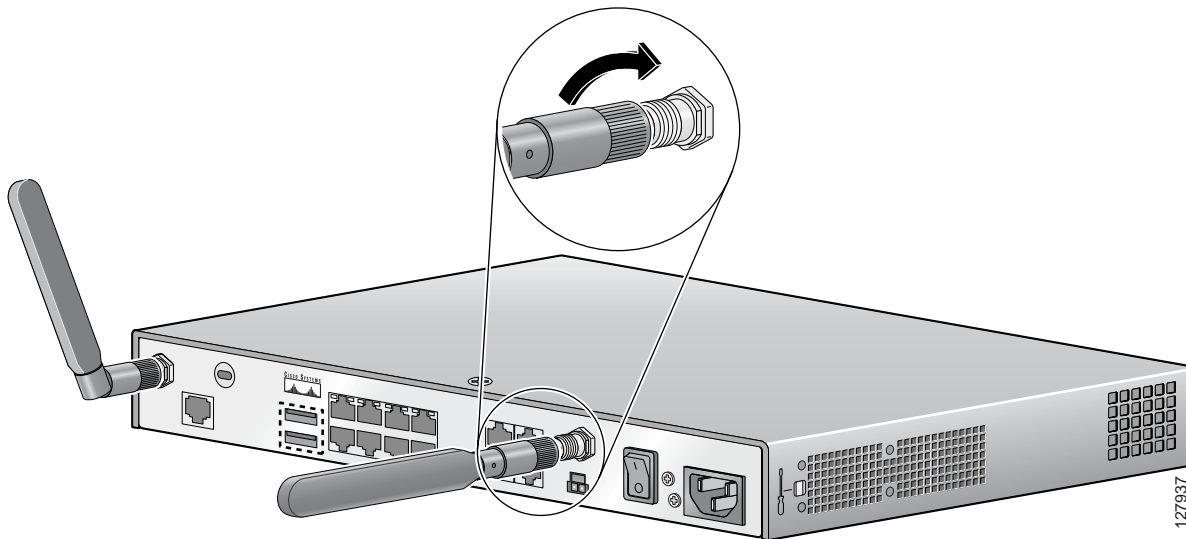
**Nota**

---

L'orientamento e la posizione delle antenne del router sono molto importanti per una connessione senza fili efficace. Per ulteriori informazioni sulle antenne compatibili con i router Cisco 1801, Cisco 1802 e Cisco 1803, vedere i documenti online, disponibili al seguente indirizzo:  
[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs\\_mod/1800fix/antennas/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/antennas/index.htm)

---

Figura 3 Collegamento delle antenne al router



Per informazioni sulla configurazione della funzionalità LAN senza fili del router, consultare il manuale *Cisco Access Router Wireless Configuration Guide* al seguente indirizzo:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs\\_mod/1800fix/awg/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/awg/index.htm)

## 6 Configurazione del router mediante Cisco Router and Security Device Manager

Cisco Router and Security Device Manager (SDM) è uno strumento di configurazione basato sul Web che consente di configurare interfacce LAN e WAN, routing, NAT, firewall, VPN e altre funzionalità del router. Se SDM è installato sul router, configurare quest'ultimo seguendo le istruzioni fornite nella guida *Cisco Router and Security Device Manager (SDM) Quick Start Guide*. Se questo documento non è stato fornito con il router, è possibile ottenere il software SDM e le istruzioni per installarlo nel router al seguente indirizzo:

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

Per le note di rilascio SDM e altra documentazione SDM, andare all' URL e fare clic sul collegamento **Technical Documentation** (Documentazione tecnica).

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

## 7 Collegamento di un computer alla porta console del router

Questo passaggio è opzionale; è necessario solo se si desidera utilizzare l'interfaccia CLI di Cisco IOS invece di SDM per configurare il router o risolverne i problemi. Per utilizzare Cisco IOS, è necessario collegare il router a un terminale oppure a un computer con un software di emulazione terminale. Tale software dovrà essere configurato con le seguenti impostazioni:

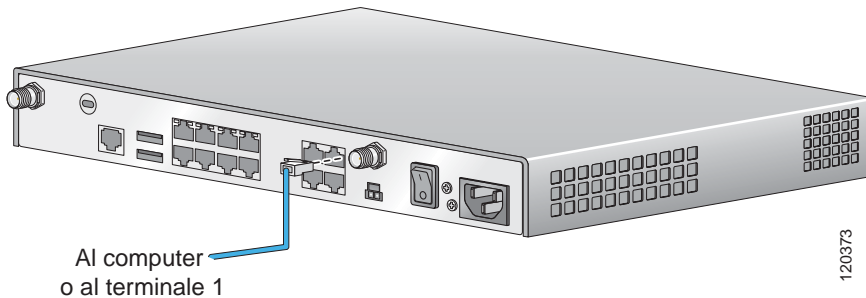
- 9600 baud
- 8 bit dati
- Nessun bit di parità
- 1 bit di stop

Le modalità di configurazione del router mediante il software Cisco IOS sono illustrate nella guida *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide*.

Per collegare il router a un terminale oppure a un computer, effettuare la seguente procedura:

**Passaggio 1** Collegare l'estremità RJ-45 del cavo di console alla porta CONSOLE sul pannello posteriore del router, come illustrato nella Figura 4.

**Figura 4** Collegamento del cavo di console al router



**Passaggio 2** Collegare l'estremità DB-9 del cavo di console alla porta della console (denominata anche *porta seriale*) del computer. Se l'adattatore non è indicato per la porta console, fornire un adattatore appropriato.

## 8 Verifica dell'installazione

Per verificare la corretta installazione del router, controllare i LED come illustrato nella Tabella 1.

**Tabella 1** LED di verifica dell'installazione

LED	Significato
SYS OK	Verde fisso: il router si è avviato correttamente e il software è in funzione. Verde lampeggiante: è in corso l'avvio del router oppure è attiva la modalità ROM.
POE <sup>1</sup>	Spento: alimentatore in linea non installato. Verde fisso: alimentazione in linea OK. Ambra: assenza di alimentazione.
FE 0-9	Verde fisso: collegamento Ethernet stabilito. Verde lampeggiante: attività sul collegamento Ethernet. Spento: assenza di collegamento.
CD <sup>2</sup>	Verde fisso: è stata stabilita la connessione al modem (rilevamento del portante). Spento: non è stata stabilita una connessione.
SPD <sup>2</sup>	Verde fisso: connessione ad alta velocità (V.56/V.90). Spento: connessione a bassa velocità (V.32/V.32b/V.34).
BUSY <sup>2</sup>	Verde lampeggiante: attività nella linea del modem. Spento: assenza di attività.
LINK <sup>3</sup>	Verde fisso: collegamento ISDN S/T stabilito. Spento: assenza di collegamento ISDN S/T.
B1 <sup>3</sup>	Verde lampeggiante: attività sul primo canale B. Spento: assenza di attività sul primo canale B.
B2 <sup>3</sup>	Verde lampeggiante: attività sul secondo canale B. Spento: assenza di attività sul secondo canale B.

**Tabella 1** LED di verifica dell'installazione (continua)

LED	Significato
PPP	Verde fisso: è stata stabilita almeno una connessione PPP. Spento: assenza di collegamenti PPP.
VPN	Verde fisso: è stato stabilito almeno un tunnel VPN. Spento: assenza di tunnel VPN.
CF	Verde lampeggiante: accesso in corso alla memoria CompactFlash. Non rimuovere la memoria CompactFlash. Spento: nessun accesso in corso alla memoria CompactFlash. È possibile rimuovere la memoria CompactFlash.

1. L'alimentazione in linea è opzionale. Non è installata per impostazione predefinita.
2. Questo LED è disponibile solo sul router Cisco 1811.
3. Questo LED è disponibile solo sul router Cisco 1812.

## 9 Come ottenere la documentazione

La documentazione e altri riferimenti Cisco sono disponibili sul sito Web Cisco.com. Cisco fornisce inoltre diversi modi per ottenere assistenza tecnica e altre risorse tecniche. In queste sezioni viene illustrato come ottenere informazioni tecniche da Cisco Systems.

### Cisco.com

La documentazione Cisco aggiornata è disponibile al seguente indirizzo:

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

È possibile accedere al sito Web Cisco al seguente indirizzo:

<http://www.cisco.com>

È possibile accedere ai siti Web Cisco internazionali al seguente indirizzo:

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

### DVD della documentazione

La documentazione e altri riferimenti Cisco sono disponibili in un DVD fornito con il prodotto. Tale DVD viene aggiornato regolarmente e potrebbe essere più aggiornato della documentazione stampata. Il DVD è disponibile come singola unità e può essere ordinato dagli utenti registrati presso Cisco.com (clienti diretti di Cisco) mediante lo strumento Ordering (creazione dell'ordine) o tramite Cisco Marketplace (numero prodotto DOC-DOCDVD=).

Strumento Ordering (creazione dell'ordine):

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

Cisco Marketplace:

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

## Come ordinare la documentazione

Le istruzioni per ordinare la documentazione sono disponibili al seguente indirizzo:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpck/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm)

È possibile ordinare la documentazione Cisco come indicato di seguito.

- Gli utenti registrati presso Cisco.com (clienti diretti di Cisco) possono ordinare la documentazione dei prodotti Cisco mediante lo strumento Ordering (creazione dell'ordine), all'indirizzo:  
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>
- Gli utenti non registrati presso Cisco.com possono ordinare la documentazione tramite un rappresentante locale chiamando gli uffici del gruppo Cisco (California, Stati Uniti) al numero 408 526-7208 o al numero 1 800 553-NETS (6387) solo per il Nord America.

## Commenti sulla documentazione

È possibile inviare commenti sulla documentazione tecnica all'indirizzo [bug-doc@cisco.com](mailto:bug-doc@cisco.com).

È possibile inviare commenti utilizzando l'apposita cartolina (se presente) che si trova sul retro della copertina del documento o scrivendo al seguente indirizzo:

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

Ogni commento sarà gradito.

## 10 Panoramica sulla sicurezza dei prodotti Cisco

Cisco fornisce un portale online gratuito sui criteri di vulnerabilità al seguente indirizzo:

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_security\\_vulnerability\\_policy.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html)

Il sito consente di eseguire le attività indicate di seguito:

- Riportare le vulnerabilità di sicurezza dei prodotti Cisco.
- Ottenere l'assistenza in caso di problemi di sicurezza che coinvolgono prodotti Cisco.
- Registrarsi per ricevere da Cisco informazioni relative alla sicurezza.

Un elenco corrente dei consigli e degli avvisi relativi ai prodotti Cisco è disponibile al seguente indirizzo:

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

Se si preferisce visualizzare i consigli e gli avvisi aggiornati in tempo reale, è possibile accedere a PSIRT RSS (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication), al seguente indirizzo:

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_psirt\\_rss\\_feed.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html)

## Comunicazione dei problemi di sicurezza dei prodotti Cisco

Cisco si impegna a fornire prodotti sicuri. Tutti i prodotti sono sottoposti a test interni prima di essere rilasciati e tutte le vulnerabilità vengono corrette in modo rapido. Se si ritiene di aver individuato una vulnerabilità in un prodotto Cisco, contattare PSIRT:

- Casi urgenti: [security-alert@cisco.com](mailto:security-alert@cisco.com)
- Casi non urgenti: [psirt@cisco.com](mailto:psirt@cisco.com)



#### Suggerimento

Cisco invita a utilizzare PGP (Pretty Good Privacy) o un prodotto compatibile per codificare le informazioni riservate inviate a Cisco. PSIRT è in grado di utilizzare informazioni codificate compatibili con le versioni PGP da 2.x a 8.x.

Non utilizzare mai una chiave di crittografia revocata o scaduta. La chiave pubblica corretta da utilizzare per la corrispondenza con PSIRT è quella con la data di creazione più recente tra quelle presenti nel seguente elenco di server di chiave pubblica:

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

In caso di emergenza, è possibile contattare PSIRT telefonicamente ai seguenti numeri:

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

## 11 Come ottenere assistenza tecnica

Il servizio di assistenza tecnica Cisco fornisce assistenza tecnica di qualità riconosciuta 24 ore su 24 a tutti i clienti, i partner, i rivenditori e i distributori dotati di un contratto di assistenza Cisco valido. Il sito Web dell'assistenza tecnica Cisco, Cisco.com, fornisce risorse complete di assistenza online. Inoltre, i tecnici del centro di assistenza tecnica Cisco forniscono assistenza telefonica. Se non si possiede un contratto di assistenza Cisco valido, contattare il rivenditore.

### Sito Web dell'assistenza tecnica Cisco

Il sito Web dell'assistenza tecnica Cisco fornisce documenti e strumenti online per la risoluzione di problemi generici e tecnici relativi ai prodotti e alle tecnologie Cisco. Il sito Web è disponibile 24 ore su 24, 365 all'anno, al seguente indirizzo:

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

Per accedere a tutti gli strumenti del sito Web dell'assistenza tecnica Cisco occorrono un ID utente e una password per Cisco.com. Se si possiede un contratto di assistenza valido, ma non l'ID utente o la password, è possibile registrarsi al seguente indirizzo:

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



#### Nota

Utilizzare lo strumento Cisco Product Identification (CPI) per identificare il numero di serie del prodotto in uso prima di inviare una richiesta di assistenza tramite Web o telefono. Per accedere allo strumento CPI dal sito Web dell'assistenza tecnica Cisco, fare clic sul collegamento **Tools & Resources** (Strumenti e risorse) sotto **Documentation & Tools** (Documentazione e strumenti). Scegliere **Cisco Product Identification Tool** dall'elenco a discesa **Alphabetical Index** (Indice alfabetico) oppure fare clic sul collegamento **Cisco Product Identification Tool** sotto **Alerts & RMAs** (Avvisi e RMA). Nello strumento CPI sono disponibili tre opzioni di ricerca: in base all'ID del prodotto o al nome del modello, tramite la visualizzazione della struttura oppure, per alcuni prodotti, copiando e incollando l'output del comando **show**. I risultati della ricerca vengono visualizzati sotto forma di illustrazione del prodotto con la posizione dell'etichetta del numero di serie evidenziata. Individuare l'etichetta del numero di serie sul prodotto in uso e registrare le informazioni prima di effettuare una chiamata di richiesta di assistenza.

## Come inviare una richiesta di assistenza

Lo strumento per la richiesta di assistenza del centro di assistenza tecnica è il modo più rapido per aprire le richieste di assistenza S3 e S4, ossia le richieste che riguardano problemi che incidono in minima parte sulla rete o relative a informazioni sul prodotto. Una volta descritta la situazione, lo strumento di richiesta di assistenza del centro di assistenza tecnica fornisce le soluzioni consigliate. Se il problema non viene risolto utilizzando le risorse consigliate, la richiesta di assistenza viene assegnata a un tecnico del centro di assistenza Cisco. Lo strumento di richiesta di assistenza del centro di assistenza tecnica è disponibile al seguente indirizzo:

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

Per le richieste di assistenza S1 o S2 o nel caso in cui non si disponga dell'accesso a Internet, contattare telefonicamente il centro di assistenza tecnica Cisco. Le richieste di assistenza S1 o S2 sono quelle relative a problemi che determinano il blocco della rete di produzione o che compromettono notevolmente le prestazioni. I tecnici del centro di assistenza tecnica Cisco vengono assegnati immediatamente alle richieste di assistenza S1 e S2 per consentire il proseguimento dell'attività aziendale.

Per aprire una richiesta di assistenza telefonicamente, utilizzare uno dei numeri riportati di seguito:

Asia e Pacifico: +61 2 8446 7411 (Australia: 1 800 805 227)

Europa, Medio Oriente e Africa: +32 2 704 55 55

Stati Uniti: 1 800 553-2447

Per un elenco completo dei contatti del centro di assistenza tecnica Cisco, accedere al seguente indirizzo:

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

## Definizioni di gravità della richiesta di assistenza

Per garantire che tutte le richieste di assistenza vengano espresse in un formato standard, Cisco ha stabilito delle definizioni di gravità.

**Gravità 1 (S1):** la rete dell'utente è bloccata oppure esiste un problema che incide notevolmente sull'attività aziendale. L'utente e Cisco impegneranno tutte le risorse necessarie 24 ore su 24 per risolvere la situazione.

**Gravità 2 (S2):** il funzionamento di una rete esistente è gravemente compromesso oppure prestazioni inadeguate dei prodotti Cisco incidono negativamente su alcuni aspetti significativi dell'attività aziendale. L'utente e Cisco impegneranno le risorse a tempo pieno durante le ore di ufficio per risolvere la situazione.

**Gravità 3 (S3):** le prestazioni operative della rete sono ridotte, ma la maggior parte delle attività aziendali rimane funzionante. L'utente e Cisco impegneranno le risorse durante le ore di ufficio per ripristinare il servizio a livelli soddisfacenti.

**Gravità 4 (S4):** l'utente richiede informazioni o assistenza sulle funzioni, sull'installazione o sulla configurazione dei prodotti Cisco. L'effetto sulle attività aziendali è minimo o addirittura nullo.

## 12 Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive

Le informazioni sui prodotti, le tecnologie e le soluzioni di rete Cisco sono disponibili in diverse fonti online e cartacee.

- Cisco Marketplace fornisce una vasta gamma di libri, guide di riferimento e prodotti con il logo Cisco. È possibile visitare Cisco Marketplace, il negozio dell'azienda, al seguente indirizzo:

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

- *Cisco Press* pubblica un'ampia gamma di titoli di networking generale, formazione e certificazione, utili sia ai principianti che agli utenti esperti. Per i titoli correnti di Cisco Press e altre informazioni, accedere al seguente indirizzo:

<http://www.ciscopress.com>

- La rivista tecnica *Packet* è rivolta agli utenti di Cisco Systems che desiderano ottimizzare i propri investimenti in Internet e nel networking. Ogni trimestre Packet offre una panoramica completa delle ultime tendenze del settore, delle conquiste tecnologiche, dei prodotti e delle soluzioni Cisco, nonché suggerimenti sulle distribuzioni di rete e sulla risoluzione dei problemi, esempi di configurazione, casi pratici dei clienti, informazioni su certificazione e formazione e collegamenti a numerose risorse di approfondimento online. È possibile accedere alla rivista Packet al seguente URL:

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

- *iQ Magazine* è la pubblicazione trimestrale di Cisco Systems progettata per aiutare le aziende in crescita a comprendere come utilizzare la tecnologia per aumentare i ricavi, snellire la propria attività ed espandere i servizi. La pubblicazione identifica le sfide che queste aziende devono affrontare e le tecnologie appropriate per risolverle mediante casi pratici e strategie aziendali che consentono ai lettori di prendere decisioni efficaci riguardo gli investimenti in tecnologie. È possibile accedere a iQ Magazine al seguente indirizzo:

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

- *Internet Protocol Journal* è una rivista trimestrale pubblicata da Cisco Systems per i professionisti della progettazione, coinvolti nella progettazione, nello sviluppo e nell'uso delle reti Internet e Intranet pubbliche e private. È possibile accedere alla rivista Internet Protocol Journal al seguente indirizzo:

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

- Cisco fornisce una formazione di livello internazionale relativamente al networking. È possibile visualizzare le offerte correnti al seguente URL:

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

**Sede centrale**

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

**Sede europea**

Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
Paesi Bassi  
[www-europe.cisco.com](http://www-europe.cisco.com)  
Tel: 31 0 20 357 1000  
Fax: 31 0 20 357 1100

**Sede americana**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
Stati Uniti  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: 408 526-7660  
Fax: 408 527-0883

**Sede Asia -Pacifico**

Cisco Systems, Inc.  
168 Robinson Road  
#28-01 Capital Tower  
Singapore 068912  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel: +65 6317 7777  
Fax: +65 6317 7799

**Cisco Systems conta oltre 200 uffici nei paesi indicati di seguito. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono elencati sul sito Web Cisco, all'indirizzo [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)**

Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Belgio • Brasile • Bulgaria • Canada • Cile • Cina • Cipro • Colombia • Corea • Costa Rica • Croazia • Danimarca  
Dubai, Emirati Arabi Uniti • Filippine • Finlandia • Francia • Germania • Giappone • Grecia • Hong Kong (Regione amministrativa speciale) • India • Indonesia • Irlanda  
Israele • Italia • Lussemburgo • Malesia • Messico • Norvegia • Nuova Zelanda • Paesi Bassi • Perù • Polonia • Portogallo • Portorico • Regno Unito • Repubblica Ceca  
Romania • Russia • Scozia • Singapore • Slovacchia • Slovenia • Spagna • Stati Uniti • Sud Africa • Svezia • Svizzera • Tailandia • Taiwan • Turchia • Ucraina • Ungheria  
Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

CCSR, CCVP, il logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing e StackWise sono marchi di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study sono marchi di servizio di Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChamel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, il logo IQ, IQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, il logo Networkers, 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 e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative società affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti i marchi citati in questo documento o nel sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e un'altra società. (0502R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

♻️ Stampato negli Stati Uniti su carta riciclata contenente il 10% materiale di riutilizzo.