



Instalación y cableado de routers Cisco 1811 y 1812 de servicios integrados

LICENCIA Y GARANTÍA INCLUIDAS

- 1 Condiciones de la garantía limitada de un año para el hardware de Cisco
- 2 Descripción general
- 3 Desembalaje de la caja
- 4 Conexión al router
- 5 Conexión de antenas a los conectores RP-TNC del router
- 6 Configuración del router utilizando Cisco Router y Security Device Manager
- 7 Conexión de un terminal o PC al puerto de consola
- 8 Verificación de la instalación
- 9 Obtención de documentación
- 10 Descripción general de la seguridad de los productos Cisco
- 11 Obtención de asistencia técnica
- 12 Obtención de publicaciones e información adicionales

Nota: Para acceder a las versiones localizadas de estas instrucciones, consulte la siguiente dirección URL:

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



1 Condiciones de la garantía limitada de un año para el hardware de Cisco

Existen una serie de condiciones especiales que se aplican a la garantía del hardware y a los distintos servicios de los que dispone el usuario durante el período de garantía. La Declaración formal de garantía, incluidos la garantía y los contratos de licencia que se aplican al software de Cisco, están disponibles en Cisco.com. Siga estos pasos para acceder y descargar el *Cisco Information Packet* (Paquete de información de Cisco), así como la garantía y los contratos de licencia desde Cisco.com.

1. Inicie el navegador y diríjase a esta dirección URL:

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

Aparecerá la página Warranties and License Agreements (Garantías y contratos de licencia).

2. Para leer el *Cisco Information Packet*, siga estos pasos:

- a. Haga clic en el campo **Information Packet Number** (Número de paquete de información) y compruebe que esté seleccionado el número de pieza 78-5235-03A0.
- b. Seleccione el idioma en que desea leer el documento.
- c. Haga clic en **Go** (Ir).

Aparecerá la página Garantía Limitada de Cisco y Licencia de Software del Information Packet.

- d. Lea el documento en línea o haga clic en el icono **PDF** para descargar e imprimir el documento en formato PDF (Adobe Portable Document Format).



Nota

Necesita Adobe Acrobat Reader para ver e imprimir archivos PDF. Puede descargar esta aplicación del sitio Web de Adobe: <http://www.adobe.com>

3. Para leer la versión traducida y localizada de la garantía del producto, siga estos pasos:

- a. Escriba el número de pieza en el campo Warranty Document Number (Número del documento de garantía):
78-10747-01C0
- b. Seleccione el idioma en que desea ver el documento.
- c. Haga clic en **Go** (Ir).

Aparecerá la página de garantía de Cisco.

- d. Lea el documento en línea o haga clic en el icono **PDF** para descargar e imprimir el documento en formato PDF (Adobe Portable Document Format).

También puede ponerse en contacto con el sitio Web del servicio técnico y atención al cliente para recibir asistencia:

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

Vigencia de la garantía del hardware

Un (1) año

Política de sustitución, reparación o devolución del hardware

Cisco o su centro de servicios hará todo lo que sea comercialmente razonable para enviar una pieza de sustitución dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de una solicitud de Autorización para devolución de materiales (Return Materials Authorization, RMA). Los plazos naturales de entrega pueden variar según el lugar de residencia del cliente.

Cisco se reserva el derecho a devolver el precio de compra como recurso exclusivo de garantía.

Para recibir un número de autorización para devolución de materiales (RMA)

Póngase en contacto con la empresa donde compró el producto. Si lo compró directamente a Cisco, póngase en contacto con el representante de ventas y servicios de Cisco.

Complete la siguiente información y consérvela para utilizarla como referencia.

Producto de la compañía adquirido en	
Número de teléfono de la compañía	
Número de modelo del producto	
Número de serie del producto	
Número de contrato de mantenimiento	

2 Descripción general

En este documento se describen los pasos necesarios para instalar los routers Cisco 1811 y Cisco 1812 de servicios integrados. Los routers Cisco 1811 y Cisco 1812 son routers de configuración fija. Cada uno de ellos incluye un switch integrado Ethernet 10/100 Mbps de 8 puertos, dos puertos WAN Fast Ethernet integrados, dos puertos 2.0 USB duales y compatibilidad opcional con red de área local (LAN) inalámbrica de 802.11a/b/g. Los puertos del switch y los puertos Ethernet 10/100 Mbps integrados admiten la encapsulación de redes de área local virtuales (VLAN) de 802.1Q y le permiten configurar zonas desmilitarizadas (DMZ) utilizando VLAN y funciones de firewall de Cisco IOS. Los puertos del switch también pueden actualizarse para que incluyan la compatibilidad con alimentación en línea para teléfono IP.

Los routers Cisco 1811 y Cisco 1812 de servicios integrados proporcionan una segura conexión a Internet y un sistema de apoyo mediante acceso telefónico en caso de que falle la conexión principal. El router Cisco 1811 proporciona un sistema de apoyo mediante acceso telefónico a través de un puerto de módem analógico V.92. El router Cisco 1812 proporciona un sistema de apoyo mediante acceso telefónico a través de un puerto RDSI S/T.

Se puede obtener documentación adicional en Cisco.com.

Ubicación del número de serie del producto

La etiqueta con el número de serie de los routers Cisco 1811 y Cisco 1812 está situada en la parte posterior del chasis, encima y a la derecha del interruptor de encendido. Este número de serie es necesario cuando se llama a Cisco solicitando asistencia técnica. Para ver exactamente dónde se encuentra la etiqueta con el número de serie en el router, diríjase al siguiente enlace:

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

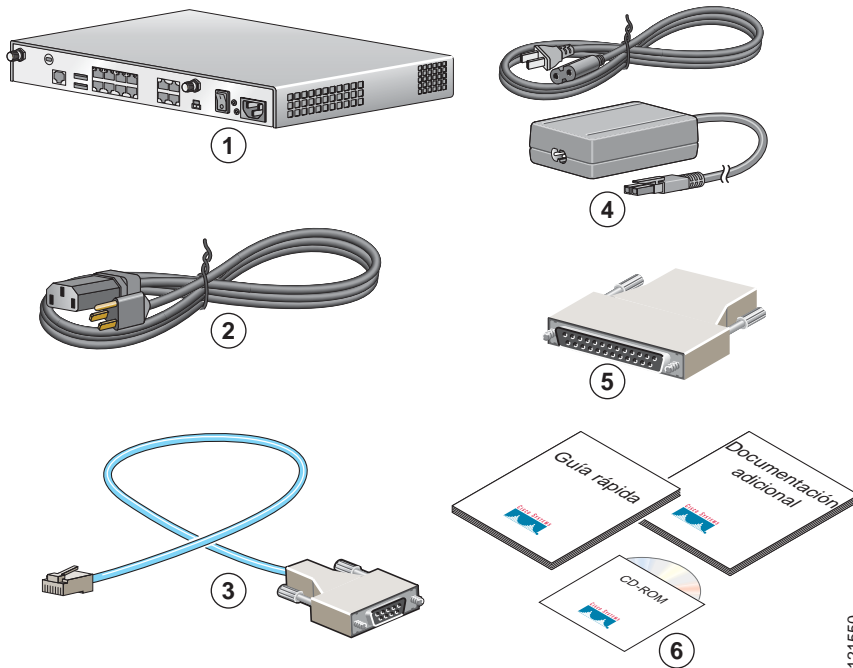
3 Desembalaje de la caja

Al desembalar la caja que contiene los routers Cisco 1811 o Cisco 1812, debería encontrar los componentes que se indican en la Figura 1.



Nota Los routers Cisco 1811 y Cisco 1812 tienen una opción de actualización inalámbrica. Si se selecciona esta opción, deberá haberse incluido un kit de antenas junto con el router además de los elementos que aparecen en la Figura 1.

Figura 1 Elementos incluidos con los routers Cisco 1811 y Cisco 1812 de servicios integrados



121550

1	Router Cisco 1811 o Cisco 1812	4	Cable y fuente de alimentaci—n PoE (opcional)
2	Cable de alimentaci—n	5	Adaptador DB-9 a DB-25
3	Cable de consola (azul claro, de RJ-45 a DB-9)	6	Documentaci—n del producto

El paquete debería incluir los siguientes componentes:

- Un router Cisco 1811 o un router Cisco 1812
- Un cable de consola azul (de RJ-45 a DB-9)
- Un adaptador (de DB-9 a DB-25)
- Un cable de alimentación negro
- Una fuente de alimentación PoE (alimentación a través de Ethernet) si el router se ha adquirido con la opción PoE
- Documentación del producto
- Un CD-ROM que contiene el Cisco Router and Security Device Manager (SDM)
- Un kit de antenas (opcional)

Componentes que necesita proporcionar

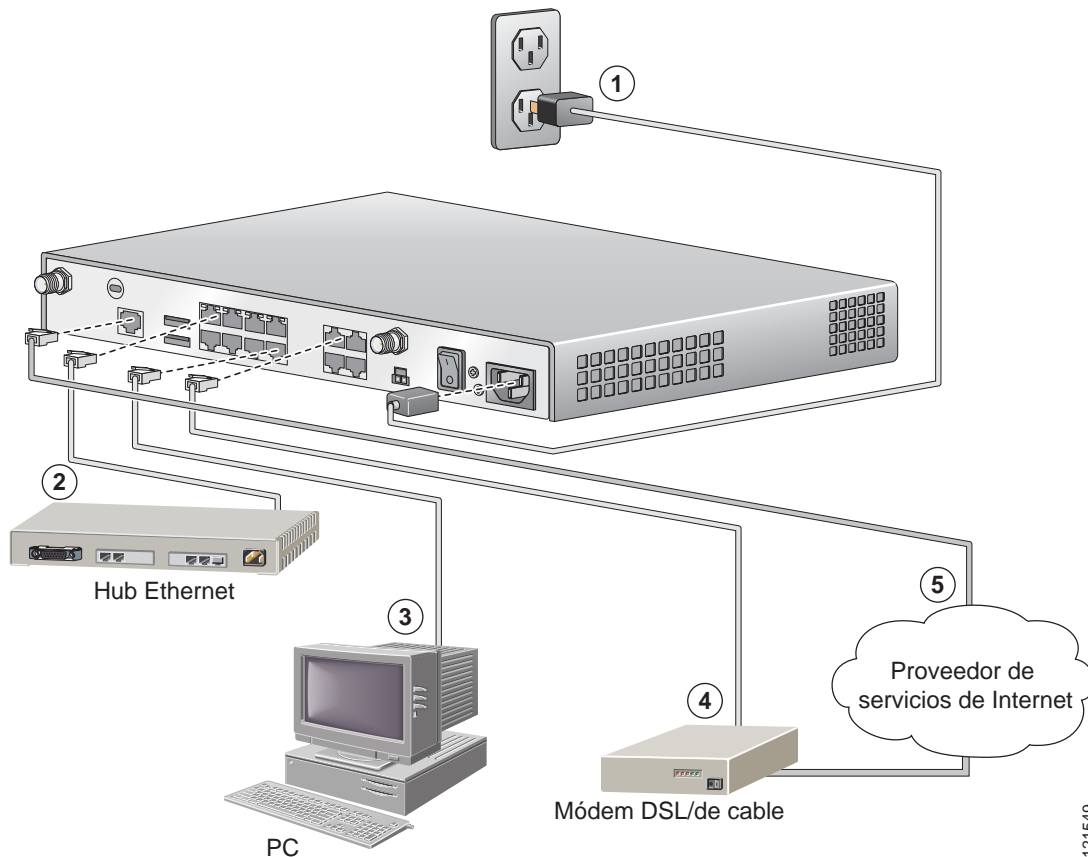
Según el entorno de red que tenga, necesitará o no proporcionar algunos de los siguientes componentes para poder instalar el router:

- Cables Ethernet rectos (RJ-45 a RJ-45) para conectar el router a un módem de banda ancha (xDSL o cable) y a un hub o switch
- Switch o hub Ethernet para conectar el router a la red local o un módem de cable o xDSL para conectar el router al proveedor de servicios
- Servidor u otro equipo con una tarjeta de interfaz de red (NIC) u otro dispositivo en red (como un hub o un switch) para conectarlo al switch Ethernet 10/100 Mbps de 8 puertos integrado.

4 Conexión al router

La Figura 2 muestra una instalación típica de un router Cisco 1811 o Cisco 1812.

Figura 2 Instalación típica de un router Cisco 1811 o Cisco 1812



Siga estos pasos para conectar el router a la fuente de alimentación, a la red local y a la red de su proveedor de servicios:

Paso 1 Conecte el cable de alimentación al router tal como se indica en la Figura 2:

- Conecte el cable de alimentación separado a la toma de corriente del panel posterior del router.
- Conecte el otro extremo del cable de alimentación separado a un enchufe.



Nota Si tiene un router que disponga de la opción PoE, debe conectar el suministro de alimentación PoE a la toma PoE de la parte posterior del router, conectar el extremo hembra del cable de alimentación PoE y conectar el extremo macho del cable de alimentación PoE a un enchufe.

- Encienda el router pulsando el interruptor para que se ponga en la posición “on” (|).
- Confirme que el router tiene corriente. Para ello, compruebe que el indicador LED SYS OK del panel frontal está encendido.

Paso 2 Para conectar el router a la red, conecte un extremo del cable Ethernet (RJ-45) a un puerto del switch Ethernet (FE 2–FE 9) y conecte el otro extremo del cable a un puerto en el hub o switch, tal como se indica en la Figura 2.



Nota El ejemplo de la Figura 2 muestra la conexión a un hub. Los puertos del switch Ethernet del router se pueden conectar a otro dispositivo en red como, por ejemplo, un switch o un equipo con una tarjeta de interfaz de red (NIC). Si conecta el puerto del switch del router a otro switch, utilice un cable cruzado. Si conecta un equipo al puerto del switch del router, transcurrirán unos 30 segundos hasta que se establezca la conexión.

Paso 3 Para utilizar Cisco Security Device Manager (SDM) para configurar el router, deberá conectar un PC al primer puerto del switch Ethernet. Conecte un extremo del cable Ethernet a uno de los puertos del switch (*FE 2–FE 9*) y conecte el otro al puerto Ethernet del PC.



Precaución Conecte siempre el cable Ethernet a un puerto Ethernet del router. Si conecta por error el cable al puerto equivocado, se podrá dañar el router.

Paso 4 Para conectar el router a la red del proveedor de servicios, conecte un extremo del cable Ethernet al puerto Ethernet 10/100 (estos puertos vienen indicados con FE 0 y FE 1) y conecte el otro extremo del cable a un puerto de red del equipo de módem (xDSL o cable) de banda ancha del proveedor de servicios, tal como se indica en la Figura 2.



Precaución Conecte siempre el cable Ethernet a un puerto Ethernet del router. Si conecta por error el cable al puerto equivocado, se puede dañar el router.

Paso 5 (Opcional) El router Cisco 1811 admite una conexión telefónica de 230 kbps a la red del proveedor de servicios a través del puerto de módem V.92. El router Cisco 1812 admite una conexión telefónica de 144 kbps a la red del proveedor de servicios a través del puerto RDSI S/T. Estas conexiones pueden servir de apoyo al proveedor de servicios en el caso de que la conexión principal se interrumpa. Para realizar una conexión de apoyo a la red del proveedor de servicios, conecte un extremo de un cable recto RJ-11 al puerto de módem V.92 (para el Cisco 1811) o un cable recto RJ 45 al puerto RDSI S/T (para el Cisco 1812) del router, tal como se indica en la Figura 2, y conecte el otro extremo del cable a la toma de teléfono.



Nota

Para configurar el router para una conexión telefónica de apoyo, utilice la interfaz de línea de comandos de Cisco IOS (CLI). Para obtener más información, consulte la *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide* (Guía de configuración de software de routers de servicios integrados (fijos) de la serie Cisco 1800).

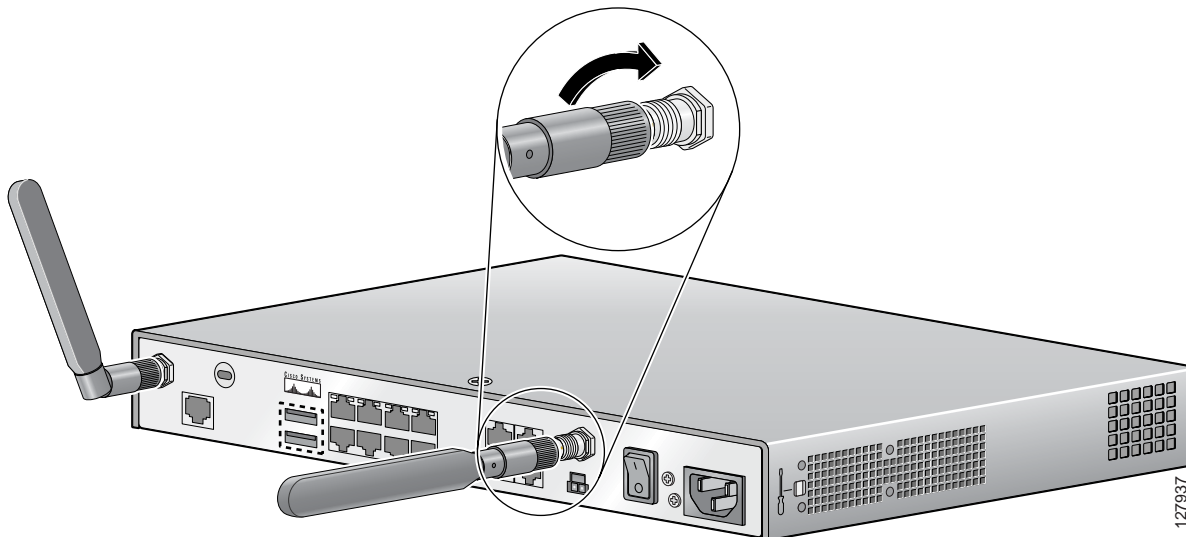
5 Conexión de antenas a los conectores RP-TNC del router

Si el router tiene la opción de red de área local inalámbrica, conecte las antenas enroscando los conectores de la antena en el sentido de las agujas del reloj a los conectores Neill-Concelman de rosca de polaridad inversa (RP-TNC) situados en el panel posterior del router. La Figura 3 muestra un ejemplo de cómo conectar las antenas dipolares con soporte giratorio al router.



Nota La ubicación y la posición de las antenas del router son fundamentales para obtener una conexión inalámbrica eficaz. Para obtener más información sobre las antenas compatibles con los routers Cisco 1801, Cisco 1802 y Cisco 1803, consulte los documentos en línea situados en la siguiente dirección URL:
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/antennas/index.htm

Figura 3 Conexión de antenas eléctrica al router



Para obtener información sobre la configuración de la funcionalidad de redes de área local inalámbricas del router, consulte la *Cisco Access Router Wireless Configuration Guide* (Guía de la configuración inalámbrica de los routers Cisco Access) en la siguiente dirección URL:

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

6 Configuración del router utilizando Cisco Router y Security Device Manager

Cisco Router and Security Device Manager (SDM) es una herramienta de configuración para Web que le permite configurar interfaces LAN y WAN, enrutamientos, traducción de direcciones de red (NAT), firewalls, redes VPN y otras opciones en el router. Si tiene SDM instalado en el router, configure el router según las instrucciones proporcionadas en la publicación *Cisco Router and Security Device Manager (SDM) Quick Start Guide* (Guía rápida para Cisco Router and Security Device Manager (SDM)). Si este documento no se le entregó con el router, puede obtener el software de SDM y las instrucciones para su instalación en el router desde la siguiente ubicación:

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

Para obtener las notas de la versión de SDM, así como otra documentación de SDM, diríjase a la siguiente dirección URL y haga clic en el enlace **Technical Documentation** (Documentación técnica).

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

7 Conexión de un terminal o PC al puerto de consola

Este paso es opcional y únicamente se requiere si se desea utilizar la CLI de Cisco IOS para configurar el router o solucionar algún problema relacionado con éste. Para utilizar Cisco IOS, debe conectar el router a un terminal o a un PC con software de emulación de terminal. En el software de emulación de terminal se debe establecer la configuración siguiente:

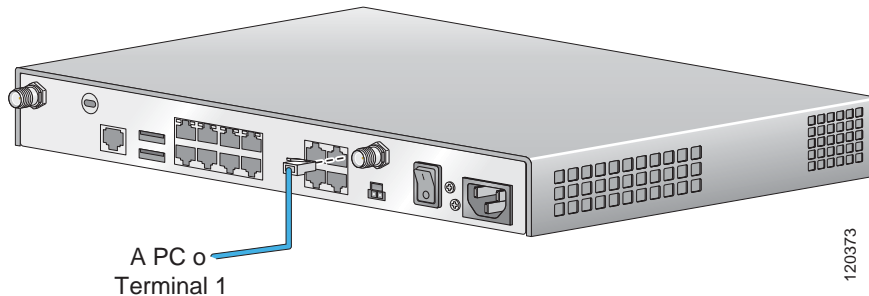
- 9600 baudios
- 8 bits de datos
- Sin bits de paridad
- 1 bit de parada

En *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (fixed) Software Configuration Guide* (Guía de configuración del software de routers (fijos) Cisco 1800 de servicios integrados) se describe cómo configurar el router mediante el software Cisco IOS.

Siga estos pasos para conectar el router a una terminal o un PC:

Paso 1 Conecte el extremo RJ-45 del cable de la consola al puerto CONSOLA del panel posterior del router, tal como se muestra en la Figura 4.

Figura 4 Conexión del cable de la consola al router



Paso 2 Conecte el extremo DB-9 del cable de la consola al puerto de la consola (también denominado *puerto serie*) del PC. Si este adaptador no encaja en el puerto de la consola del PC, necesitará un adaptador adecuado.

8 Verificación de la instalación

Puede comprobar si ha instalado correctamente el router revisando los indicadores LED, tal como se describe en la Tabla 1.

Tabla 1 Indicadores LED para la verificación de la instalación

LED	Significado
SYS OK	Iluminado en verde: el router ha arrancado satisfactoriamente y el software se encuentra operativo. Verde parpadeante: el router está arrancando o está en modo monitor ROM.
POE ¹	Apagado: el suministro de alimentación en línea no está instalado. Iluminado en verde: el suministro de alimentación en línea es correcto. Ámbar: la alimentación se ha denegado.
FE 0-9	Iluminado en verde: el enlace Ethernet está establecido. Verde parpadeante: hay actividad en el enlace Ethernet. Apagado: no hay enlace.
CD ²	Iluminado en verde: la conexión al módem está establecida (detección de la portadora). Apagado: no hay conexión establecida.
SPD ²	Iluminado en verde: la conexión se encuentra a alta velocidad (V.56/V.90). Apagado: la conexión se encuentra a velocidad baja (V.32/V.32b/V.34).
BUSY ²	Verde parpadeante: hay actividad sobre la línea del módem. Apagado: no hay actividad.
LINK ³	Iluminado en verde: hay conexión RDSI S/T establecida. Apagado: no hay conexión RDSI S/T establecida.
B1 ³	Verde parpadeante: hay actividad en el primer canal B. Apagado: no hay actividad en el primer canal B.
B2 ³	Verde parpadeante: hay actividad en el segundo canal B. Apagado: no hay actividad en el segundo canal B.

Tabla 1 **Indicadores LED para la verificación de la instalación (Continuación)**

LED	Significado
PPP	Iluminado en verde: hay al menos una conexión PPP establecida. Apagado: no hay enlace PPP establecido.
VPN	Iluminado en verde: hay al menos un túnel VPN establecido. Apagado: no hay ningún túnel VPN establecido.
CF	Iluminado en verde: se está accediendo a la memoria CompactFlash. No extraiga la memoria CompactFlash. Apagado: no se está accediendo a la memoria CompactFlash. Se puede extraer la memoria CompactFlash con seguridad.

1. La alimentación en línea es una opción sólo ampliable en el cliente. No viene instalada por defecto.
2. Este LED sólo aparece en el router Cisco 1811.
3. Este LED sólo aparece en el router Cisco 1812.

9 Obtención de documentación

En Cisco.com encontrará documentación e información adicional de Cisco. Asimismo, Cisco proporciona varias formas de obtener asistencia técnica y otros recursos técnicos. En estas secciones se explica cómo obtener información técnica de Cisco Systems.

Cisco.com

Puede acceder a la documentación más actual de Cisco en esta dirección URL:

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

Puede acceder al sitio Web de Cisco en esta dirección URL:

<http://www.cisco.com>

Puede acceder a los sitios Web internacionales de Cisco en esta dirección URL:

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

DVD de documentación

La documentación de Cisco y otros documentos se encuentran disponibles en el paquete del DVD de documentación que puede haberse incluido con el producto. El DVD de documentación se actualiza periódicamente y suele estar más actualizado que la documentación impresa. El paquete del DVD de documentación se encuentra disponible como una sola unidad.

Los usuarios registrados de Cisco.com (clientes directos de Cisco) pueden solicitar un DVD de documentación de Cisco (número de producto DOC-DOCDVD=) desde la herramienta de pedidos o Cisco Marketplace.

Herramienta de pedidos de Cisco:

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

Cisco Marketplace:

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

Solicitud de documentación

Puede encontrar instrucciones para solicitar la documentación en esta dirección URL:

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

Puede solicitar documentación de Cisco de las siguientes formas:

- Los usuarios registrados en Cisco.com (clientes directos de Cisco) pueden solicitar documentación de los productos Cisco desde la herramienta de solicitud:
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>
- Los usuarios no registrados en Cisco.com pueden solicitar documentación a través de un representante de cuenta local, llamando a Cisco Systems Corporate Headquarters (California, EE.UU.) al 408 526-7208 o, desde cualquier otro lugar de Norteamérica, llamando al 1.800 553-NETS (6387).

Comentarios sobre la documentación

Puede enviar comentarios sobre la documentación técnica a bug-doc@cisco.com.

Para enviar sus comentarios por correo postal, utilice la tarjeta de respuesta (si está incluida) que se encuentra detrás de la portada del documento, o escriba a la siguiente dirección:

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

Apreciamos sus comentarios.

10 Descripción general de la seguridad de los productos Cisco

Cisco proporciona un portal gratuito en línea de política de vulnerabilidad de la seguridad en esta dirección URL:

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

Desde este sitio Web, se pueden llevar a cabo las siguientes tareas:

- Comunicar la vulnerabilidad de la seguridad en productos Cisco.
- Obtener ayuda en incidentes relacionados con la seguridad que afecten a productos Cisco.
- Registrarse para recibir información de seguridad de Cisco.

Existe una lista actual de advertencias y avisos de seguridad para productos Cisco disponible en la siguiente dirección URL:

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

Si prefiere ver advertencias y avisos a medida que se actualicen en tiempo real, puede acceder a un avance de una publicación sencilla de un equipo de respuestas de incidentes relacionados con la seguridad (PSIRT RSS) desde esta dirección URL:

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

Comunicación de problemas de seguridad en productos Cisco

Cisco se compromete a proporcionar productos seguros. Comprobamos nuestros productos de manera interna antes de lanzarlos y luchamos por corregir todas las vulnerabilidades de forma rápida. Si piensa que quizás haya identificado una vulnerabilidad en un producto Cisco, póngase en contacto con PSIRT:

- Si se trata de una emergencia: security-alert@cisco.com
- Si no se trata de una emergencia: psirt@cisco.com



Sugerencia

Le animamos a utilizar Pretty Good Privacy (PGP) o un producto compatible para cifrar cualquier información delicada que envíe a Cisco. PSIRT puede funcionar a partir de información cifrada que sea compatible con las versiones de PGP desde la 2.x hasta la 8.x.

No utilice nunca una clave de cifrado revocada o caducada. La clave pública correcta que se deberá utilizar en la correspondencia con PSIRT es la que cuente con la fecha de creación más reciente en esta lista de servidores de claves públicas:

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

En caso de emergencia, también puede contactar con PSIRT por teléfono:

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

11 Obtención de asistencia técnica

Para todos los clientes, socios, revendedores y distribuidores que tienen contratos de servicio vigentes con Cisco, el servicio de asistencia técnica de Cisco brinda asistencia de primera clase las 24 horas. El sitio Web del servicio de asistencia técnica de Cisco ubicado en Cisco.com ofrece amplios recursos de asistencia en línea. Además, los ingenieros del Technical Assistance Center (TAC, centro de asistencia técnica) de Cisco brindan asistencia telefónica. Si no dispone de un contrato de servicio vigente, póngase en contacto con el revendedor.

Sitio Web de asistencia técnica de Cisco

El sitio Web del servicio de asistencia técnica de Cisco ofrece documentos y herramientas en línea para identificar y solucionar los inconvenientes técnicos relativos a los productos y las tecnologías Cisco. Está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año en la siguiente dirección URL:

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

Para acceder a todas las herramientas del sitio se requiere un identificador y una contraseña de usuario Cisco.com. Si tiene un contrato de servicio vigente pero no dispone del identificador ni de la contraseña, puede registrarse en la siguiente dirección URL:

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



Nota

Utilice la herramienta de identificación de productos Cisco (CPI) para localizar el número de serie del producto antes de efectuar una solicitud de asistencia técnica por Web o por teléfono. Puede acceder a la herramienta CPI desde el sitio Web de asistencia técnica de Cisco, haciendo clic en el enlace **Tools & Resources** (Herramientas y recursos) en Documentation & Tools (Documentación y herramientas). Seleccione **Cisco Product Identification Tool** (Herramienta de identificación de productos Cisco) en la lista desplegable del índice alfabético o haga clic en el enlace **Cisco Product Identification Tool** (Herramienta de identificación de productos Cisco) en Alerts & RMAs (Alertas y RMA). La herramienta CPI ofrece tres opciones de búsqueda: por ID de producto o nombre del modelo, por vista del árbol o, en el caso de determinados productos, copiando y pegando la salida de comando **show**. Los resultados de la búsqueda muestran una imagen del producto con la ubicación de la etiqueta del número de serie resaltada. Localice la etiqueta del número de serie del producto y anote la información antes de realizar una llamada de servicio.

Presentación de una solicitud de servicio

La herramienta en línea de solicitud de servicio del TAC es el método más rápido de abrir solicitudes de servicio S3 y S4. (Las solicitudes de servicio S3 y S4 son aquéllas en las cuales la red se ve afectada levemente o para las que se requiere información del producto). Después de describir la situación, la herramienta de solicitud de servicio del TAC proporciona las soluciones recomendadas. Si no se resuelve el problema con los recursos recomendados, se asigna la solicitud de servicio a un ingeniero del TAC de Cisco. Dicha herramienta se encuentra en esta dirección URL:

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

Para las solicitudes de servicio S1 o S2, o bien, si no dispone de acceso a Internet, póngase en contacto con el TAC de Cisco por teléfono. (Las solicitudes de servicio S1 o S2 son aquéllas en las cuales se ha caído la red de producción o ésta se encuentra gravemente degradada.) Para evitar la interrupción de las operaciones, los ingenieros del TAC de Cisco se asignan de forma inmediata a las solicitudes de servicio S1 y S2.

Para abrir una solicitud de servicio por teléfono, utilice uno de los siguientes números:

Región Asia Pacífico: +61 2 8446 7411 (Australia: 1 800 805 227)

Europa, Oriente Medio y África: +32 2 704 55 55

EE.UU.: 1 800 553-2447

Para obtener una lista completa de los contactos del TAC de Cisco, vaya a esta dirección URL:

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

Definiciones de la gravedad de la solicitud de servicio

Para garantizar que todas las solicitudes de servicio conserven un formato estándar, Cisco ha establecido definiciones de gravedad.

Gravedad 1 (S1): se ha “caído” la red o las operaciones se ven afectadas gravemente. Cisco y el usuario destinarán los recursos necesarios con dedicación exclusiva para resolver esta situación.

Nivel de gravedad 2 (S2): la operación de una red existente está gravemente degradada o el rendimiento inadecuado de los productos de Cisco influye de manera negativa en los aspectos importantes de las actividades empresariales del usuario. Cisco y el usuario destinarán los recursos necesarios con dedicación exclusiva durante el horario de oficina normal para resolver esta situación.

Gravedad 3 (S3): el funcionamiento de las operaciones de la red está dañado, pero la mayoría de las operaciones sigue en estado funcional. El usuario y Cisco se comprometen a utilizar los recursos necesarios durante el horario comercial para restaurar el servicio a los niveles satisfactorios.

Gravedad 4 (S4): necesita información o asistencia respecto de las prestaciones, la instalación o la configuración de los productos Cisco. La repercusión sobre las operaciones es leve o nula.

12 Obtención de publicaciones e información adicionales

La información sobre los productos, las tecnologías y las soluciones de redes Cisco se encuentra disponible en diversas fuentes impresas y en Internet.

- Cisco Marketplace ofrece una gran variedad de libros, guías de referencia y productos con el logotipo de Cisco. Visite Cisco Marketplace, la tienda de la compañía, en esta dirección URL:

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

- *Cisco Press* edita una amplia gama de publicaciones de ámbito general sobre redes, formación y certificaciones. Los usuarios noveles y los expertos podrán aprovechar estas publicaciones. Para conocer los títulos actuales de Cisco Press y otra información, vaya a Cisco Press en esta dirección URL:

<http://www.ciscopress.com>

- La revista *Packet* es la revista del usuario técnico de Cisco Systems para la maximización de las inversiones en redes e Internet. Cada trimestre, Packet brinda cobertura de las últimas tendencias del sector, las novedades tecnológicas y los productos y las soluciones Cisco, así como sugerencias para implementación y solución de problemas, ejemplos de configuración, estudios de casos de clientes, información sobre certificación y formación, y enlaces a un gran número de recursos exhaustivos de Internet. Puede acceder a la revista Packet en esta dirección URL:

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

- *iQ Magazine* es la publicación trimestral de Cisco Systems diseñada para ayudar a las compañías en crecimiento a aprender a utilizar la tecnología para aumentar sus ingresos, facilitar su negocio y ampliar sus servicios. La publicación identifica los desafíos a los que se enfrentan estas empresas y las tecnologías que las ayudan a superarlos, por medio de estudios de casos reales y estrategias comerciales, para que los lectores puedan tomar decisiones acertadas respecto de la inversión en tecnología. Puede acceder a *iQ Magazine* en esta dirección URL:

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

- *Internet Protocol Journal* es un periódico trimestral que edita Cisco Systems destinado a profesionales en el campo de la ingeniería relacionados con el diseño, el desarrollo y la utilización de Internet e intranets públicas y privadas. Puede acceder al *Internet Protocol Journal* en esta dirección URL:

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

- Cisco ofrece formación de primera clase en redes. Puede ver nuestras propuestas actuales en esta dirección URL:

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

**Sede central corporativa**

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San José, CA 95134-1706
EE.UU.

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

Sede central corporativa en Europa

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

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

Sede central corporativa en América

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San José, CA 95134-1706
EE.UU.

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

Sede central corporativa en Asia Pacífico

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

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

Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en los siguientes países. Las direcciones, números de teléfono y de fax se detallan en el Sitio Web de Cisco en www.cisco.com/go/offices

Alemania • Arabia Saudí • Argentina • Australia • Austria • Bélgica • Brasil • Bulgaria • Canadá • Chile • Chipre • Colombia • Corea • Costa Rica • Croacia • Dinamarca
Dubai, Emiratos Árabes Unidos • Escocia • Eslovaquia • Eslovenia • España • Estados Unidos • Filipinas • Finlandia • Francia • Grecia • Hungría • India • Indonesia
Irlanda • Israel • Italia • Japón • Luxemburgo • Malasia • México • Noruega • Nueva Zelanda • Países Bajos • Perú • Polonia • Portugal • Puerto Rico • Región
Administrativa Especial de Hong Kong • Reino Unido • República Checa • República Popular China • Rumania • Rusia • Singapur • Sudáfrica • Suecia • Suiza • Tailandia
Taiwán • Turquía • Ucrania • Venezuela • Vietnam • Zimbabue

CCSP, CCVP, el logotipo de Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing y StackWise son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study son marcas de servicios de Cisco Systems, Inc.; y Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, el logotipo de IQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, el logotipo de 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 y TransPath son marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. o sus filiales en EE.UU. y en otros países.

Las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio Web son propiedad de sus respectivos propietarios. El uso de la palabra asociado no implica una relación de sociedad entre Cisco y cualquier otra empresa. (0502R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

♻️ Impreso en los EE.UU. con papel reciclado con un 10% de desechos provenientes de materiales ya utilizados.