



Câblage et installation des routeurs à services intégrés Cisco 1811 et Cisco 1812

LICENCE ET GARANTIE

- 1 Conditions de garantie limitée Cisco d'un an sur le matériel
- 2 Présentation
- 3 Ouverture du coffret
- 4 Connexion du routeur
- 5 Connexion d'antennes aux connecteurs RP-TNC du routeur
- 6 Configuration du routeur à l'aide du gestionnaire de routeur SDM (Cisco Router and Security Device Manager)
- 7 Connexion d'un PC au port de console du routeur
- 8 Vérification de votre installation
- 9 Obtention de documentation
- 10 Présentation de la sécurité des produits Cisco
- 11 Assistance technique
- 12 Obtention de publications et d'informations complémentaires

Remarque : pour les versions traduites de ces instructions, veuillez utiliser l'adresse suivante :


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



1 Conditions de garantie limitée Cisco d'un an sur le matériel

Des conditions spécifiques s'appliquent à la garantie de votre matériel et aux prestations de services dont vous pouvez bénéficier pendant la période de validité de cette garantie. Votre déclaration formelle de garantie, qui inclut la garantie et les accords de licence applicables aux logiciels Cisco, est disponible sur le site Cisco.com. Pour accéder aux informations Cisco (*Cisco Information Packet*), à la garantie et aux accords de licence et les télécharger à partir du site Cisco.com, procédez comme suit :

1. Démarrez votre navigateur et accédez à l'adresse suivante :
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/cetrans.htm
La page relative aux garanties et aux accords de licence s'affiche.
2. Pour consulter le *Cisco Information Packet*, procédez comme suit :
 - a. Dans le champ **Information Packet Number** (référence des informations), sélectionnez la référence 78-5235-03A0.
 - b. Sélectionnez la langue souhaitée pour le document.
 - c. Cliquez sur **Go** (OK).
La page relative à la garantie limitée Cisco et à la licence d'utilisation du logiciel pour la référence sélectionnée s'affiche.
 - d. Vous pouvez alors consulter le document en ligne ou cliquer sur l'icône **PDF** pour télécharger et imprimer le document au format PDF (Adobe Portable Document Format).

 **Remarque** Vous devez disposer d'Adobe Acrobat Reader pour afficher et imprimer les fichiers PDF. Ce programme peut être téléchargé à partir du site Web d'Adobe à l'adresse : <http://www.adobe.com>.

3. Pour obtenir une traduction des informations relatives à la garantie s'appliquant à votre produit, procédez comme suit :
 - a. Dans le champ correspondant au numéro du document de la garantie, indiquez la référence suivante :
78-10747-01C0
 - b. Sélectionnez la langue désirée pour le document.
 - c. Cliquez sur **Go** (OK).
La page relative à la garantie Cisco s'affiche.
 - d. Vous pouvez alors consulter le document en ligne ou cliquer sur l'icône **PDF** pour télécharger et imprimer le document au format PDF (Adobe Portable Document Format).

Vous pouvez également vous rendre sur le site Web de l'assistance technique et des services Cisco pour obtenir de l'aide :
http://www.cisco.com/public/Support_root.shtml.

Durée de la garantie sur le matériel

Un (1) an

Procédure de remplacement, réparation ou remboursement du matériel

Cisco ou son centre de service sera en mesure d'expédier une pièce de rechange dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande d'autorisation de retour de matériel (ARM). Le délai effectif de livraison varie en fonction de la destination.

Cisco se réserve le droit de rembourser le prix d'achat comme seule garantie.

Pour recevoir un numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM)

Contactez la société auprès de laquelle vous avez acheté le produit. Si vous avez acheté le produit directement auprès de Cisco, contactez votre responsable des ventes Cisco.

Complétez les informations ci-dessous et conservez-les comme référence.

Vendeur du produit	
Numéro de téléphone du vendeur	
Modèle du produit	
Référence du produit	
Numéro du contrat de maintenance	

2 Présentation

Ce document décrit la procédure à suivre pour installer les routeurs à services intégrés Cisco 1811 et Cisco 1812. Les routeurs Cisco 1811 et Cisco 1812 sont des routeurs à configuration fixe. Chacun de ces routeurs est équipé d'un commutateur Ethernet 8 ports 10/100 Mb/s intégré, de deux ports de réseau étendu Fast Ethernet sur carte mère, de deux doubles ports USB 2.0 et d'une prise en charge de réseau local sans fil 802.11a/b/g en option. Les ports du commutateur ainsi que les ports Ethernet 10/100 Mb/s sur carte mère prennent en charge l'encapsulation de réseau local virtuel 802.1Q et vous permettent de configurer des zones démilitarisées à l'aide des réseaux locaux virtuels et des fonctionnalités de pare-feu Cisco IOS. Si vous le souhaitez, vous pouvez également mettre à niveau les ports du commutateur afin d'ajouter la prise en charge de l'alimentation par câble Ethernet (PoE) pour les téléphones IP.

Les routeurs à services intégrés Cisco 1811 et Cisco 1812 fournissent une connexion Internet sécurisée ainsi qu'une fonctionnalité de rappel en cas d'échec de la connexion principale. Sur le routeur Cisco 1811, le rappel est assuré par un port modem analogique V.92. Sur le routeur Cisco 1812, il est assuré par un port S/T RNIS.

Vous pouvez trouver de la documentation complémentaire sur le site Cisco.com.

Emplacement de la référence du produit

L'étiquette de référence des routeurs Cisco 1811 et Cisco 1812 est située à l'arrière du châssis, au-dessus et à droite de l'interrupteur. Vous devez mentionner cette référence lors de vos appels à l'assistance Cisco. Pour voir précisément où se trouve la référence sur votre routeur, utilisez le lien suivant :

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

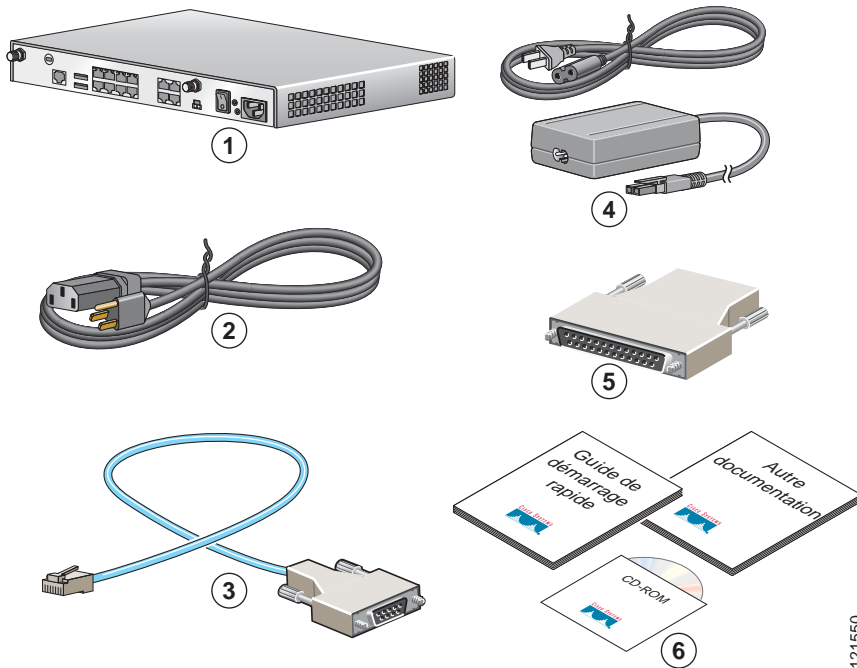
3 Ouverture du coffret

Lorsque vous déballez votre routeur Cisco 1811 ou Cisco 1812, vous devez trouver tous les éléments présentés dans la Figure 1.



Remarque Les routeurs Cisco 1811 et Cisco 1812 sont dotés d'une option de mise à niveau sans fil. Si vous avez choisi cette option, un kit d'antenne a dû être envoyé avec votre routeur en plus des éléments répertoriés dans la Figure 1.

Figure 1 Éléments inclus avec les routeurs à services intégrés Cisco 1811 et Cisco 1812



121550

1	Routeur Cisco 1811 ou Cisco 1812	4	Alimentation et câble PoE (en option)
2	Câble d'alimentation	5	Adaptateur DB-9 ^ DB-25
3	Câble de console (bleu clair, RJ-45 ^ DB-9)	6	Documentation produit

Le coffret envoyé doit contenir les éléments suivants :

- Un routeur Cisco 1811 ou un routeur Cisco 1812
- Un câble de console bleu RJ-45 à DB-9
- Un adaptateur DB-9 à DB-25
- Un cordon d'alimentation noir
- Une alimentation par câble Ethernet (PoE), si le routeur a été acheté avec l'option PoE
- Documentation produit
- Un CD-ROM contenant le gestionnaire de routeur SDM (Cisco Router and Security Device Manager)
- Un kit d'antenne (en option)

Éléments que vous devez fournir

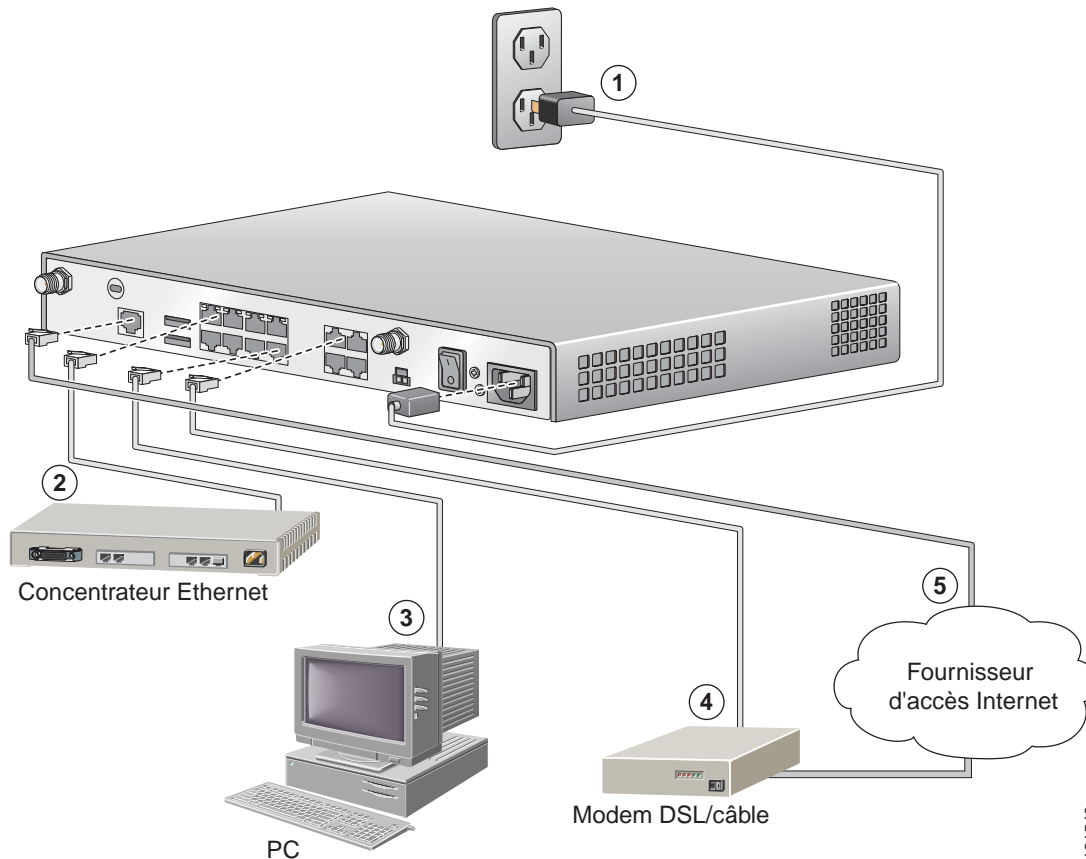
En fonction de votre environnement réseau, vous devrez peut-être fournir certains des éléments suivants afin d'installer le routeur :

- Des câbles Ethernet directs (RJ-45 à RJ-45) pour connecter le routeur à un modem à large bande (xDSL ou câble) et à un concentrateur ou un commutateur
- Un concentrateur ou un commutateur Ethernet pour connecter le routeur au réseau local ou à un modem câble ou xDSL pour la connexion au fournisseur d'accès
- Un serveur ou un autre ordinateur équipé d'une carte réseau ou tout autre appareil mis en réseau (concentrateur ou commutateur) pour la connexion au commutateur Ethernet 8 ports 10/100 Mbits/s intégré

4 Connexion du routeur

La Figure 2 présente l'installation type d'un routeur Cisco 1811 ou Cisco 1812.


Figure 2 Installation type d'un routeur Cisco 1811 ou Cisco 1812



Procédez comme suit pour connecter le routeur à l'adaptateur secteur, à votre réseau local et au réseau de votre fournisseur d'accès :

Étape 1 Raccordez le cordon d'alimentation au routeur comme indiqué dans la Figure 2 :

- Raccordez le cordon d'alimentation séparé à la prise située sur le panneau arrière du routeur.
- Raccordez l'autre extrémité du cordon d'alimentation séparé à une prise de courant.

 **Remarque** Si vous avez choisi un routeur avec l'option PoE, vous devez raccorder l'alimentation PoE à la prise PoE située à l'arrière du routeur : raccordez l'extrémité femelle du câble d'alimentation PoE à l'alimentation PoE et raccordez l'extrémité mâle du câble d'alimentation PoE à une prise de courant.

- Mettez le routeur sous tension en appuyant sur l'interrupteur pour le mettre en position marche (|).
- Confirmez la bonne mise sous tension du routeur en vérifiant que le témoin SYS OK du panneau avant est allumé.

Étape 2 Pour connecter le routeur à votre réseau, raccordez l'une des extrémités d'un câble Ethernet (RJ-45) à un port de commutateur Ethernet (FE 2-FE 9) et raccordez l'autre extrémité du câble à l'un des ports d'un concentrateur ou d'un commutateur, comme indiqué dans la Figure 2.



Remarque L'exemple de la Figure 2 présente la connexion à un concentrateur. Les ports de commutateur Ethernet du routeur peuvent être connectés à un autre appareil mis en réseau tel qu'un commutateur ou un ordinateur équipé d'une carte réseau. Si vous connectez le port de commutateur du routeur à un autre commutateur, utilisez un câble croisé. Si vous connectez un ordinateur au port de commutateur du routeur, vous devez attendre environ 30 secondes avant l'établissement de la connexion.

Étape 3 Si vous souhaitez utiliser le gestionnaire de routeur SDM (Cisco Router and Security Device Manager) pour la configuration de votre routeur, vous devez connecter un PC au premier port de commutateur Ethernet. Raccordez l'une des extrémités d'un câble Ethernet à l'un des ports de commutateur Ethernet (FE 2-FE 9), puis raccordez l'autre extrémité au port Ethernet de votre PC.



Attention Raccordez toujours le câble Ethernet à l'un des ports Ethernet du routeur. Si, par inadvertance, vous raccordez le câble à un port non approprié, vous risquez d'endommager votre routeur.

Étape 4 Pour connecter le routeur au réseau de votre fournisseur d'accès, raccordez l'une des extrémités d'un câble Ethernet à un port Fast Ethernet 10/100 Mb/s (FE 0 ou FE 1), puis raccordez l'autre extrémité du câble à un port réseau du modem (câble ou xDSL) à large bande de votre fournisseur d'accès, comme indiqué dans la Figure 2.



Attention Raccordez toujours le câble Ethernet à l'un des ports Ethernet du routeur. Si, par inadvertance, vous raccordez le câble à un port non approprié, vous risquez d'endommager votre routeur.

Étape 5 (En option) Le routeur Cisco 1811 prend en charge une connexion par numérotation de 230 Kbits au réseau de votre fournisseur d'accès grâce à un port modem V.92. Le routeur Cisco 1812 prend quant à lui en charge une connexion par numérotation de 144 Kbits au réseau de votre fournisseur d'accès grâce à un port S/T RNIS. Ces connexions peuvent être utilisées en cas d'échec de la connexion principale à votre fournisseur d'accès. Pour établir une connexion de ce type au réseau de votre fournisseur d'accès, raccordez l'une des extrémités d'un câble direct RJ-11 au port modem V.92 (modèle Cisco 1811) ou l'une des extrémités d'un câble direct RJ-45 au port S/T RNIS (modèle Cisco 1812) du routeur, comme indiqué dans la Figure 2, puis raccordez l'autre extrémité du câble à votre prise téléphonique murale.



Remarque Pour configurer la connexion par numérotation sur votre routeur, vous devez utiliser l'interface de ligne de commande IOS Cisco. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide* (Guide de configuration logicielle (fixe) de la gamme de routeurs Cisco 1800 à services intégrés).

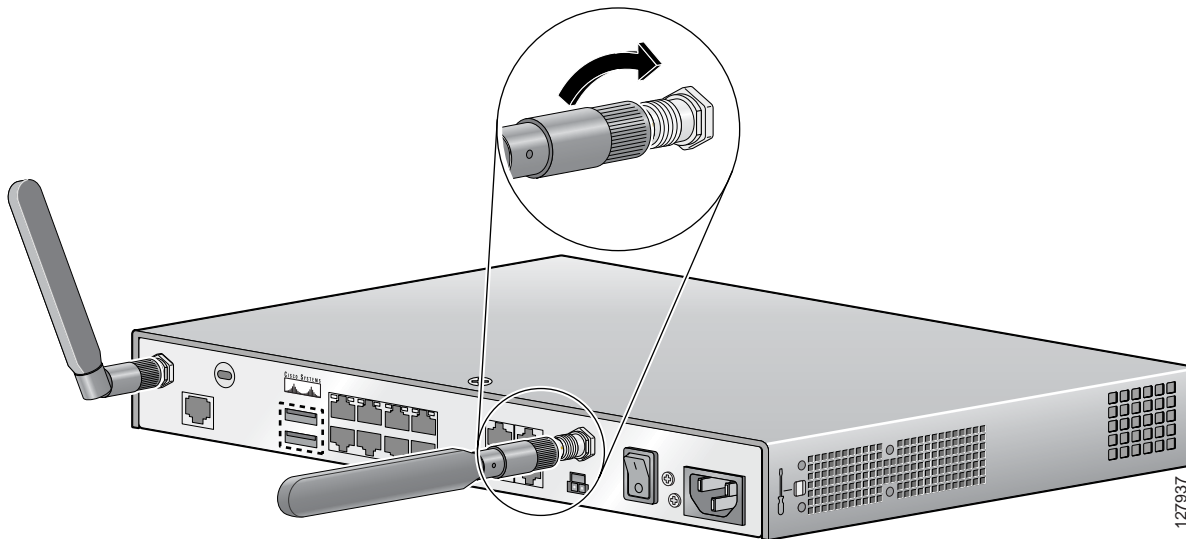
5 Connexion d'antennes aux connecteurs RP-TNC du routeur

Si votre routeur est doté de l'option de réseau local sans fil, raccordez les antennes en vissant les connecteurs d'antenne dans le sens des aiguilles d'une montre sur les connecteurs RP-TNC (Neill-Concelman) filetés à polarité inversée situés sur le panneau arrière du routeur. La Figure 3 indique comment connecter les antennes dipôles à rotule au routeur.



Remarque L'emplacement et la position des antennes de votre routeur sont essentiels au bon fonctionnement de la connexion sans fil. Pour plus d'informations sur les antennes compatibles avec les routeurs Cisco 1811 et Cisco 1812, reportez-vous aux documents en ligne disponibles à l'adresse suivante :
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/antennas/index.htm

Figure 3 Connexion d'antennes au routeur



Pour plus d'informations sur la configuration de la fonctionnalité de réseau local sans fil de votre routeur, reportez-vous au *Cisco Access Router Wireless Configuration Guide* (Routeurs d'accès Cisco – Guide de configuration sans fil) à l'adresse suivante :
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/access/acs_mod/1800fix/awg/index.htm

6 Configuration du routeur à l'aide du gestionnaire de routeur SDM (Cisco Router and Security Device Manager)

Le gestionnaire de routeur SDM (Cisco Router and Security Device Manager) est un outil de configuration Web qui vous permet de configurer les interfaces de réseau local et de réseau étendu, le routage, la traduction des adresses réseau, les pare-feu, les réseaux privés virtuels et les autres fonctionnalités de votre routeur. Si SDM est installé sur votre routeur, configurez ce dernier en suivant les instructions du *Cisco Router and Security Device Manager (SDM) Quick Start Guide* (Guide de démarrage rapide du gestionnaire de routeur SDM). Si ce document n'a pas été livré avec votre routeur, vous pouvez obtenir votre version de SDM ainsi que les instructions d'installation sur votre routeur à l'adresse suivante :

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

Pour consulter les informations de version ainsi que d'autres documents liés à SDM, rendez-vous sur le site suivant et cliquez sur le lien **Technical Documentation** (Documentation technique).

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

7 Connexion d'un PC au port de console du routeur

Cette étape est facultative. Elle n'est nécessaire que si vous souhaitez utiliser l'interface de ligne de commande Cisco IOS au lieu du gestionnaire de routeur SDM pour configurer votre routeur ou résoudre les problèmes le concernant. Pour utiliser Cisco IOS, vous devez connecter le routeur à un terminal ou à un PC doté d'un logiciel d'émulation de terminal. Le logiciel d'émulation de terminal doit être configuré selon les paramètres suivants :

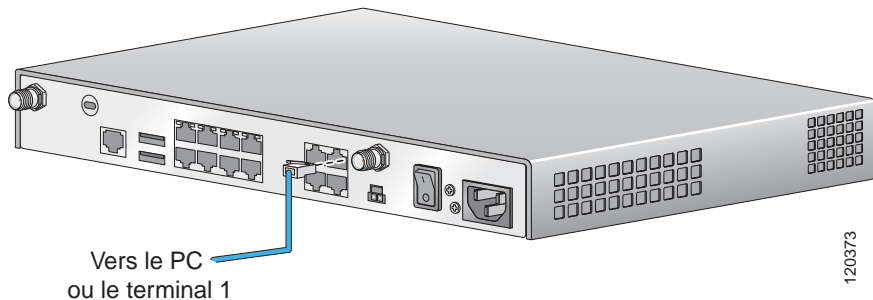
- 9 600 bauds
- 8 bits de données
- Aucun bit de parité
- 1 bit d'arrêt

Le *Cisco 1800 Series Integrated Services Routers (Fixed) Software Configuration Guide* (Guide de configuration logicielle (fixe) de la gamme de routeurs Cisco 1800 à services intégrés) explique comment configurer le routeur à l'aide du logiciel Cisco IOS.

Pour connecter le routeur à un terminal ou à un PC, procédez comme suit :

Étape 1 Raccordez l'extrémité RJ-45 du câble de console au port de console du panneau arrière du routeur, comme indiqué dans la Figure 4.

Figure 4 Connexion du câble de console au routeur



Étape 2 Raccordez l'extrémité DB-9 du câble de console au port de console (également appelé *port série*) de votre PC. Si cet adaptateur ne s'enfiche pas dans le port de console de votre PC, vous devez vous munir d'un adaptateur qui convient.

8 Vérification de votre installation

Pour être certain que votre routeur est correctement installé, vérifiez les témoins décrits dans le Tableau 1.

Tableau 1 Témoins de vérification de l'installation

Témoin	Signification
SYS OK	Allumé vert : le démarrage du routeur s'est effectué correctement et le logiciel est opérationnel. Vert clignotant : le routeur est en cours de démarrage ou en mode ROM monitor.
POE ¹	Éteint : l'alimentation par câble Ethernet n'est pas installée. Vert fixe : l'alimentation par câble Ethernet fonctionne correctement. Orange : l'alimentation est refusée.
FE 0-9	Vert fixe : le lien Ethernet est établi. Vert clignotant : une activité est en cours sur le lien Ethernet. Éteint : aucun lien n'est établi.
CD ²	Vert fixe : la connexion modem est établie (détection de porteuse). Éteint : aucune connexion n'est établie.
SPD2	Vert fixe : une connexion à haute vitesse (V.56/V.90) est établie. Éteint : une connexion à faible vitesse (V.32/V.32b/V.34) est établie.
BUSY2	Vert clignotant : une activité est en cours sur la ligne modem. Éteint : il n'y a aucune activité.
LINK ³	Vert fixe : la connexion S/T RNIS est établie. Éteint : aucune connexion S/T RNIS n'est établie.
B13	Vert clignotant : une activité est en cours sur le premier canal B. Éteint : il n'y a aucune activité sur le premier canal B.
B23	Vert clignotant : une activité est en cours sur le deuxième canal B. Éteint : il n'y a aucune activité sur le deuxième canal B.

Tableau 1 Témoins de vérification de l'installation (suite)

Témoin	Signification
PPP	Vert fixe : au moins une connexion PPP est établie. Éteint : aucun lien PPP n'est établi.
VPN	Vert fixe : au moins un tunnel de réseau privé virtuel est établi. Éteint : aucun tunnel de réseau privé virtuel n'est établi.
CF	Vert clignotant : un accès à une mémoire CompactFlash est en cours. Ne retirez pas la mémoire CompactFlash. Éteint : aucun accès à la mémoire CompactFlash n'est en cours. Vous pouvez retirer la mémoire CompactFlash en toute sécurité.

1. L'alimentation par câble Ethernet est une option de mise à niveau uniquement. Elle n'est pas installée par défaut.
2. Ce témoin n'est présent que sur le routeur Cisco 1811.
3. Ce témoin n'est présent que sur le routeur Cisco 1812.

9 Obtention de documentation

La documentation Cisco est disponible sur le site Cisco.com. Cisco propose également divers moyens pour obtenir une assistance technique et d'autres ressources techniques. Les sections qui suivent expliquent comment obtenir des informations techniques de Cisco Systems.

Cisco.com

Vous pouvez accéder à la documentation Cisco la plus récente à l'adresse suivante :

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

Vous pouvez accéder au site Web de Cisco à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com>

Vous pouvez accéder aux sites Web internationaux de Cisco à l'adresse suivante :

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

DVD de documentation

La documentation Cisco est également disponible sous forme d'un pack DVD de documentation qui peut vous être envoyé avec votre produit. Ce DVD de documentation est régulièrement mis à jour et peut contenir des informations plus récentes que la documentation imprimée. Le pack DVD de documentation est disponible à l'unité.

Les utilisateurs inscrits sur Cisco.com (clients directs Cisco) peuvent commander le DVD de documentation Cisco (référence DOC-DOCDVD=) depuis l'outil de commande ou la boutique Cisco Marketplace.

Outil de commande Cisco :

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

Boutique Cisco Marketplace :

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

Commande de documentation

Vous trouverez les instructions de commande de documentation à l'adresse suivante :

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

Vous pouvez commander de la documentation Cisco en procédant comme suit :

- Les utilisateurs inscrits sur Cisco.com (clients directs de Cisco) peuvent commander de la documentation à l'adresse suivante :
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>
- Les utilisateurs non inscrits sur Cisco.com peuvent se procurer de la documentation par l'intermédiaire d'un représentant de compte local en appelant le siège social de Cisco Systems (Californie, États-Unis) au numéro 408 526-7208 ou, en dehors des États-Unis, en composant le 1 800 553-NETS (6387).

Vos commentaires sur la documentation

Vous pouvez envoyer vos commentaires sur la documentation technique à l'adresse bug-doc@cisco.com.

Pour envoyer vos commentaires par courrier ordinaire, utilisez le coupon-réponse situé au verso de la couverture de votre document ou, à défaut, écrivez à l'adresse suivante :

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

Vos commentaires sont les bienvenus.

10 Présentation de la sécurité des produits Cisco

Cisco propose un portail gratuit de politique de vulnérabilité de la sécurité à l'adresse suivante :

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

Sur ce site, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- établir des rapports sur des vulnérabilités de sécurité liées aux produits Cisco ;
- obtenir de l'aide sur les incidents de sécurité impliquant des produits Cisco ;
- vous inscrire pour recevoir des informations sur la sécurité envoyées par Cisco.

Une liste récente des avis et notifications de sécurité concernant les produits Cisco est disponible à l'adresse suivante :

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

Si vous préférez voir les avis et notifications en temps réel au fur et à mesure des mises à jour, vous pouvez accéder au RSS PSIRT à l'adresse suivante :

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

Établissement de rapports sur les problèmes de sécurité liés aux produits Cisco

Cisco s'engage à fournir des produits sécurisés. Nous procédons, en interne, à des tests sur nos produits avant de les commercialiser et nous faisons tout notre possible pour corriger rapidement toutes les vulnérabilités. Si vous pensez avoir identifié une vulnérabilité dans l'utilisation d'un produit Cisco, veuillez contacter le PSIRT :

- Problèmes urgents : security-alert@cisco.com
- Problèmes moins urgents : psirt@cisco.com



Conseil

Nous vous conseillons d'utiliser Pretty Good Privacy (PGP) ou un produit équivalent pour crypter les informations sensibles et confidentielles que vous envoyez à Cisco. Le PSIRT peut utiliser les informations cryptées compatibles avec les versions 2.x à 8.x de PGP.

N'utilisez jamais de clé de cryptage annulée ou ayant expiré. La clé publique adéquate que vous devez utiliser lors de votre correspondance avec le PSIRT est celle dont la date de création est la plus récente dans la liste des serveurs de clés publiques :

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

En cas d'urgence, vous pouvez également contacter le PSIRT par téléphone :

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

11 Assistance technique

Pour tous les clients, partenaires, revendeurs et distributeurs en possession de contrats de service Cisco valides, le centre d'assistance technique Cisco propose une assistance hors pair disponible 24 heures sur 24. Le site Web d'assistance technique Cisco sur Cisco.com offre des ressources en ligne très complètes. En outre, le centre d'assistance technique (TAC) Cisco fournit une assistance téléphonique. Si vous ne disposez pas d'un contrat de service Cisco valide, contactez votre revendeur.

Site Web d'assistance technique Cisco

Ce site en anglais propose des documents et outils en ligne pour dépanner et résoudre les problèmes techniques liés aux technologies et produits Cisco. Il est disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an, à l'adresse suivante :

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

Pour accéder aux outils du site, vous devez être inscrit sur Cisco.com et posséder un ID utilisateur ainsi qu'un mot de passe. Si vous êtes en possession d'un contrat de service valide, mais que vous n'avez ni ID utilisateur ni mot de passe, connectez-vous à l'adresse suivante pour vous inscrire :

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



Remarque

Avant de demander une assistance par Internet ou par téléphone, utilisez l'outil d'identification produit Cisco (CPI) pour déterminer votre référence produit. Pour accéder à l'outil CPI à partir du site Web d'assistance technique Cisco, cliquez sur le lien **Tools & Resources** (Outils et ressources) sous Documentation & Tools (Documentation et outils). Sélectionnez l'option **Cisco Product Identification Tool** (Outil d'identification produit Cisco) dans la liste déroulante Alphabetical Index (Index alphabétique), ou cliquez sur le lien **Cisco Product Identification Tool** sous Alerts & RMAs (Alertes et RMA). L'outil CPI vous propose trois options de recherche : par ID produit ou nom de modèle, par arborescence, ou, dans le cas de certains produits, par copier-coller du résultat de la commande **show** (afficher). Les résultats de la recherche vous présentent votre produit en mettant en surbrillance l'étiquette mentionnant sa référence. Localisez cette étiquette sur votre produit, puis notez cette information avant d'effectuer votre demande d'assistance.

Soumission d'une demande de service

L'outil de demande de service en ligne sur le TAC constitue le moyen le plus rapide de soumettre des demandes de service S3 et S4. (Ces demandes correspondent à une dégradation minimale du fonctionnement de votre réseau ou à une demande d'information produit.) Lorsque vous avez décrit la situation, l'outil de demande de service du TAC vous propose les solutions recommandées. Si ces solutions ne permettent pas de résoudre le problème, votre demande de service est affectée à un ingénieur du TAC Cisco. Vous trouverez l'outil de demande de service du TAC à l'adresse suivante :

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

Pour les demandes de service S1 ou S2 ou dans le cas où vous n'avez pas d'accès à Internet, contactez le TAC Cisco par téléphone. (Vous soumettez ce type de demandes lorsque votre réseau d'exploitation est très dégradé ou paralysé.) Ces demandes sont immédiatement affectées aux ingénieurs du TAC Cisco pour préserver le bon fonctionnement de vos activités.

Pour soumettre une demande de service par téléphone, composez l'un des numéros suivants :

Asie-Pacifique : +61 2 8446 7411 (Australie : 1 800 805 227)

Zone EMEA : +32 2 704 55 55

États-Unis : 1 800 553-2447

Pour consulter la liste complète des contacts du TAC Cisco, rendez-vous à l'adresse :

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

Définition de la gravité des demandes de service

Cisco a défini des niveaux de gravité afin que toutes les demandes de service soient soumises dans un format standard.

Gravité 1 (S1) : votre réseau est « paralysé » ou la situation a un impact très négatif sur vos activités professionnelles. Vous et Cisco engagerez 24 heures sur 24 toutes les ressources nécessaires pour résoudre le problème.

Gravité 2 (S2) : le fonctionnement d'un réseau existant est très dégradé ou des aspects importants de vos activités professionnelles sont affectés par les performances inadéquates des produits Cisco. Vous et Cisco engagerez des ressources à temps plein pendant les heures de bureau normales pour résoudre le problème.

Gravité 3 (S3) : les performances de votre réseau sont affectées mais la plupart de vos activités professionnelles restent fonctionnelles. Vous et Cisco engagerez des ressources pendant les heures de bureau normales pour rétablir des niveaux de service satisfaisants.

Gravité 4 (S4) : vous avez besoin d'informations ou d'assistance concernant des fonctionnalités, l'installation ou la configuration de produits Cisco. L'impact sur vos activités professionnelles est faible, voire nul.

12 Obtention de publications et d'informations complémentaires

Des informations en anglais sur les produits, les technologies et les solutions réseau Cisco sont disponibles en ligne et sous forme imprimée.

- La boutique Cisco Marketplace offre un grand choix d'ouvrages, de guides de référence et de produits Cisco. Pour la découvrir, rendez-vous à l'adresse suivante :

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

- *Cisco Press* publie une large gamme d'ouvrages traitant de l'administration réseau, des formations et des certifications. Les utilisateurs débutants comme les plus expérimentés y trouveront des informations utiles. Pour connaître les dernières publications de Cisco Press et consulter d'autres informations, visitez le site de Cisco Press à l'adresse suivante :

<http://www.ciscopress.com>

- Le magazine *Packet* destiné aux utilisateurs techniques de Cisco Systems détaille les méthodes d'optimisation des investissements Internet et réseau. Chaque trimestre, il présente les dernières tendances en matière de réseaux, les innovations technologiques ainsi que les produits et solutions Cisco. Il donne des conseils pour le déploiement et le dépannage des réseaux et propose des exemples de configuration, des études de cas relatives à la clientèle, des informations sur les certifications et les formations, ainsi que des liens vers des ressources plus détaillées accessibles en ligne. Vous pouvez accéder au magazine Packet à l'adresse suivante :

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

- La revue trimestrielle *iQ Magazine* de Cisco Systems explique aux sociétés en pleine croissance comment exploiter la technologie pour augmenter leur chiffre d'affaires, rationaliser leur activité et développer leurs services. Elle identifie les défis que ces sociétés doivent relever et les technologies qui peuvent les y aider, par l'intermédiaire d'études de cas en temps réel et de stratégies commerciales contribuant à une prise de décisions avisées en matière d'investissements technologiques. Vous pouvez accéder à *iQ Magazine* à l'adresse suivante :

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

- Le journal trimestriel *Internet Protocol Journal* publié par Cisco Systems s'adresse aux ingénieurs concernés par la conception, le développement et l'exploitation de réseaux Internet et intranet publics et privés. Vous pouvez y accéder à l'adresse suivante :

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

- Cisco propose des formations de niveau international sur les réseaux. Les programmes en vigueur sont présentés à l'adresse suivante :

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

**Siège social**

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

Siège social en Europe

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Pays-Bas
www-europe.cisco.com
Tél. : 31 0 20 357 1000
Télécopie : 31 0 20 357 1100

Siège social pour les Amériques

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél. : 408 526-7660
Télécopie : 408 527-0883

Siège social en Asie-Pacifique

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 6317 7777
Télécopie : +65 6317 7799

Cisco Systems compte plus de 200 bureaux dans les pays suivants. La liste des adresses, numéros de téléphone et numéros de télécopie est disponible sur le site Web Cisco à l'adresse suivante : www.cisco.com/go/offices

Afrique du Sud • Allemagne • Arabie Saoudite • Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • Chypre • Colombie • Corée • Costa Rica • Croatie • Danemark • Dubaï, Émirats Arabes Unis • Écosse • Espagne • États-Unis • Finlande • France • Grèce • Hong Kong SAR • Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Norvège • Nouvelle-Zélande • Pays-Bas • Pérou • Philippines • Pologne • Porto Rico • Portugal • République populaire de Chine • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • Russie • Singapour • Slovaquie • Slovénie • Suède • Suisse • Taïwan • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo 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, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le 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 et TransPath sont des marques de commerce de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » ne suppose aucunement qu'il existe une relation de partenariat entre Cisco et toute autre société. (0502R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Imprimé aux États-Unis sur papier recyclé contenant 10 % de déchets de consommation.