

Support Case Manager(SCM)非商用ライセンス 要求手順ガイド

内容

[概要](#)

[手順](#)

[その他のヒント/ガイドライン](#)

[重要事項](#)

[トラブルシューティングガイド](#)

概要

このドキュメントでは、BroadWorksソフトウェアのライセンス要求に対してSupport Case Manager(SCM)を使用してサービスリクエストを発行する手順について説明します。

SLA：ライセンス要求の通常のSLAは5～7営業日です。財務および法務部門からの承認が必要な場合は、SLA期間を延長できます。SLA時間は、キュー内の要求の数に応じて短縮できます。情報がより詳細になり、要求がより明確になると、SLAの期間も短縮されます。

手順

SCMを使用してケースチケットを入力する方法については、次の手順を使用してください。

1. ログインしてクレデンシャル(<http://www.cisco.com/go/scm>)を入力します。
2. 左側のパネルで、[新しいケースを開く]をクリックします
3. [ソフトウェアライセンス]を選択します
4. 右側のパネルで、「BroadWorks」>「Non-Commercial」を選択します。
5. ページの右側に移動し、ライセンス要求のサブカテゴリ（アカウントの変更、ハードウェアの変更など）を選択します
6. 次に「オープン・ケース」を選択します

オープンケース

Name	Description
Account Modification	Account merges/splits/transfers
License Inquiry	General licensing asks and does not require any new licenses
Device Activation Server	
Extend Active Temps	Extension of current temps
Hardware Modification	New server or HW swaps
License Modification / Correction	Pack changes
NFM Fingerprint Change	Requires fingerprint version 1.1
Product Inventory Modification	Reallocation or profile modification
<u>BroadWorks</u> Release Change	Specify Lab or Prod (clusters/servers)
System Modification	Changing the configuration of your system (i.e., adding/removing clusters)
Request New Temporary Licenses	Please use for new temps only, if extending your current temps, please us "Extend Active Temps"

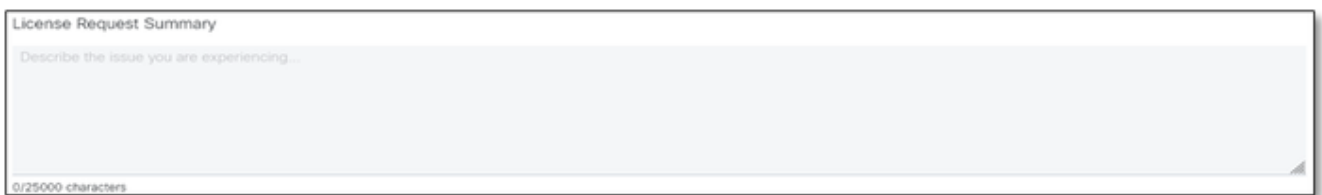
テーブル

7. 非商用ライセンスの要求

* ほとんどのフィールドは説明を必要とせず、各セクションにヘルプバブルが表示されます。

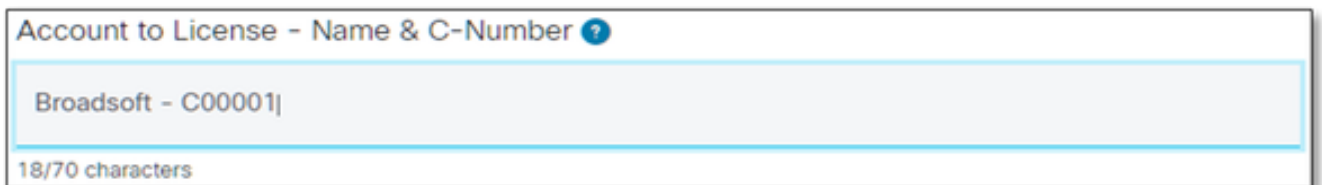
7.1ライセンス要求の概要：

*必要なライセンス要求のタイプ (BroadWorksリリースの変更、ハードウェアスワップアウト、一時ライセンスの延長など) の説明を入力します。



ライセンス要求の概要

7.2ライセンスするアカウント – 名前とC番号



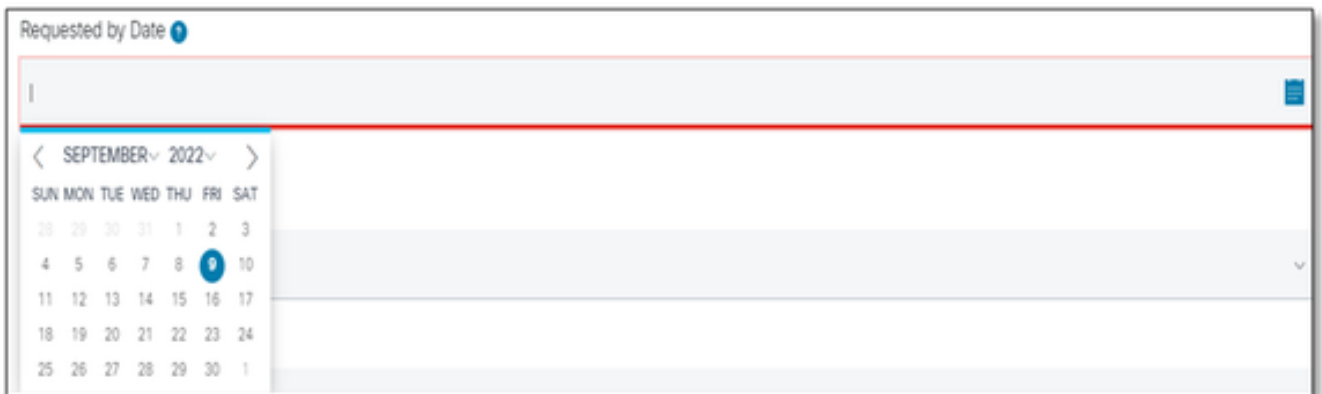
ライセンスするアカウント

7.3要求日：

*ほとんどのリクエストは5 ~ 7営業日で配信されます。

* プロビジョニング時のブロックを防ぐために、消費を常に監視してください。

* 予期しない問題が発生した場合は、[概要]フィールドに詳細を入力してください。



要求日

7.4システムタイプ(ラボ、実稼働、またはその両方)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

システムタイプ

7.5 システム名

System Name(s) ?

Production OR Lab

17/140 characters

システム名

7.6 クラスタライセンスが必要

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP

19/40 characters

必要なクラスタライセンス

7.7 リリースの要求

* 同じシステムで複数のリリースが必要な場合は、クラスタごとに指定してください。

Release(s) Requested ?

All Clusters on R21.sp1
OR
AS on R22.0
rest of clusters will be on R23.0

要求されたリリース

7.8 ライセンス管理の設定

* UUID、NFM-Managed、またはハイブリッド（システムに両方が含まれる）。

A screenshot of a web interface titled "License Management Configuration" with a blue upward arrow icon. Below the title is a dropdown menu. The menu is currently open, showing a list of options: "Select one", "UUID", "NFM", and "Hybrid". The "Select one" option is highlighted in light blue.

ライセンス管理設定

7.9現在の有効期限日と要求された新しい有効期限日（オプション）

* 一部の一時的な要求は内部の承認を必要とする場合があります。

* 一般的な期間は次のとおりです。

– 事前注文 – 最大30日

– 約60日間トライアル

– ラボでの最大60日間/実稼働環境での2週間のロードテスト（ASラボ用のクローンをASにコピー）

PRは30日間で、延長できません)

A screenshot of a web interface showing two input fields. The first field is labeled "Current Expiration Date (optional)" with a blue upward arrow icon. The second field is labeled "New Expiration Date Requested (optional)" with a blue upward arrow icon. Both fields are empty and have a light blue border.

現在の有効期限と要求された新しい有効期限

7.10特別な設定/リクエストノート：（オプション）

* お客様のシステムに対するカスタマイズのうち、弊社が把握しておく必要があるものをお知らせください。

Special Configuration / Request Notes (optional) ?

Under SPA terms until 01/01/2099

特別な設定/リクエストノート

7.11 割り当て手順 (オプション)

* 割り当て手順は「製品」レベルで一覧表示する必要があります。

* SERVICE/PACKレベルの指示はあいまいです。これらは複数の製品に含めることができます。

Allocation Instructions (optional) ?

0/1000 characters

割り当て手順

7.12 UUID/フィンガープリント

UUID/Fingerprints (optional) ?

0/1000 characters

UUID/フィンガープリント

7.13 ライセンス配布メール :

* すべての受信者の電子メールアドレスは、カンマまたはセミコロンで区切って入力してください。

License Distribution Email(s) ?

Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

0/1024 characters

ライセンス配布メール

7.14電話番号 (自動入力されない場合は手動で入力) : (オプション)



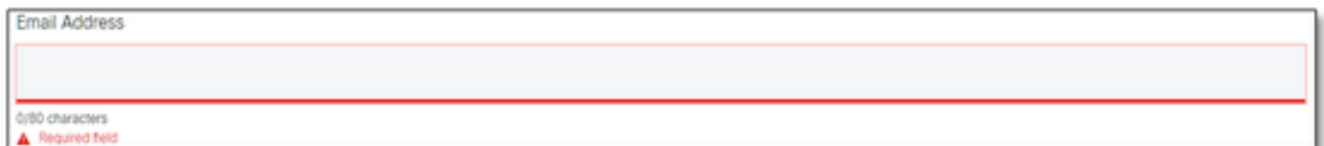
Telephone Number (optional)

 +1 Ext (optional)

Select country code from dropdown then enter telephone number

電話番号

7.15電子メールアドレス(自動入力。そうでない場合は、手動で入力します)。



Email Address

0/80 characters
▲ Required field

電子メールアドレス

7.16 「Submit Case」 ボタンを押します。

その他のヒント/ガイドライン

- 既存のBWライセンスファイルの下で、フォームに記入する際の参照用として使用してください。

```

1  <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2  <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bWVersion="20.sp1"
3      customerId="C12345"
4      description=""
5      customerName="[C12345-A967] Account - PROD_AS_CL01 - Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
6      systemName="PROD_01_Business"
7      clusterName="PROD_AS_CL01"
8      generatedOnDate="Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
9      groupUserLimit="999999"
10     numGroupLicense="0"
11     userLicense="150894"
12     licenseType="HARD"
13 >
14 <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppsServerLicenseFile" />
15 <licensedHostIDs>
16   <hostArray>
17     <string value="ABCDEFGH-4D37-22C0-C34F-5AF3FC1C87C4"></string>
18     <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C2A3D4"></string>
19   </hostArray>
20 </licensedHostIDs>
21 <licensedServicesArray>
22   <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23     level="USER"
24     quantity="0"
25     serviceName="Authentication"
26     servicePack="iBASE">

```

- 簡潔で正確な情報を提供することは、遅延の防止に大きく役立ちます。

重要事項

- Chat Nowヘルプは現在、BroadWorksライセンス要求をサポートするように設定されていません。
- サポートファイルは、ケースが作成された後すぐにアップロードできます。
- 変更については、最新のテクニカルサポートを添付するか、影響を受けるASクラスタからGETしてください。
 - また、GETまたはテクニカルサポートを添付すると、詳細があいまいになったり不完全になったりすることを防ぐのに役立ちます。
- すべての対応はチケットで行う必要があります。
 - ライセンスを受け取ったら、正しくインストールされていることを確認して、クラスタの状態が良好であることを確認し、SR/チケットをクローズします。

トラブルシューティングガイド

SCMを初めて使用する場合は、アクセス権がなく、プロファイルがまだ定義されていない可能性があります。

次の手順に従って、プロファイルを作成してください。

1. <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui>リンクをクリックし、画面の指示に従ってプロフィールを入力および管理します。または、
2. 電話サポートは、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (米国のサポート番号は1 800 553 2447) にあります。
3. それでも認証情報の作成に関して問題が解決しない場合は、bwlicensemanager@cisco.comまで電子メールでお問い合わせください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。