



# Prefazione

---

## Destinatari

Questa guida si rivolge agli amministratori di sistema, ai gestori delle reti ed agli altri utenti che vogliono gestire dispositivi di rete indipendenti e gruppi di dispositivi mediante una interfaccia grafica utente (GUI). Essa presenta Cisco Network Assistant, detto anche Network Assistant in quanto soluzione.

## Scopo

Lo scopo di questa guida è quello di fornire agli utenti informazioni su come cominciare ad utilizzare Network Assistant. Essa comprende i seguenti capitoli:

Introduzione—Cos'è Network Assistant, e cosa fa.

Funzionalità di Network Assistant—In che modo Network Assistant rende facile la gestione dei dispositivi e delle reti.

Installazione, Avvio e Connessione di Network Assistant—Come installare Network Assistant sulla workstation, avviarlo e connetterlo ad un dispositivo di rete.

Pianificazione e creazione di comunità—I concetti e le procedure per la pianificazione e la creazione di comunità mediante l'uso di Network Assistant. Il concetto di cluster è supportato ai fini della compatibilità con le versioni precedenti.

# Come accedere alla documentazione

La documentazione Cisco ufficiale è disponibile in linea sul sito Cisco.com. La Cisco offre anche diversi modi per ottenere assistenza tecnica e accedere ad altre risorse tecniche. Questi paragrafi spiegano come ottenere informazioni tecniche da Cisco Systems.

## Cisco.com

La documentazione Cisco più aggiornata è accessibile mediante il seguente URL:

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

Il sito web Cisco è accessibile mediante il seguente URL:

<http://www.cisco.com>

I siti web Cisco internazionali localizzati sono accessibili mediante il seguente URL:

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

## DVD di Documentazione Prodotto

Il DVD di Documentazione Prodotto è una biblioteca completa di documentazione tecnica dei prodotti Cisco, disponibile su un supporto portatile. Il DVD consente di accedere a più versioni delle guide di installazione, configurazione e dei comandi dei prodotti hardware e software Cisco. Con il DVD si accede alla stessa documentazione HTML disponibile sul sito web senza necessità di connessione a internet. Alcuni prodotti dispongono anche di versioni .PDF della documentazione.

Il DVD di documentazione dei prodotti è disponibile come unità singola o per abbonamento. Gli utenti registrati su Cisco.com (Clienti diretti Cisco) possono ordinare un DVD di documentazione prodotti (numero di codice DOC-DOCDVD= o DOC-DOCDVD=SUB) al seguente URL (rif. Cisco Marketplace):

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

## Come ordinare la documentazione

Gli utenti registrati su Cisco.com possono ordinare la documentazione Cisco, accedendo alla sezione “*Product Documentation Store*” del sito Cisco Marketplace, al seguente URL:

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

Gli utenti di Cisco.com non registrati possono ordinare la documentazione tecnica dalle 8:00 alle 17:00 PDT (Pacific Daylight Time) chiamando il numero 1 866 463-3487 dagli USA o dal Canada, oppure chiamando il numero +1 408 519-5055 da ogni altro paese. La documentazione può essere ordinata anche per e-mail all'indirizzo [tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com](mailto:tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com) o via fax al numero 1 408 519-5001 dagli USA e dal Canada, oppure +1 408 519-5001 da ogni altro paese.

## Suggerimenti sulla documentazione

È possibile inviare giudizi o suggerimenti sui documenti tecnici della Cisco compilando il modulo di feedback disponibile *online* tra i documenti tecnici su Cisco.com.

Commenti sulla documentazione Cisco possono essere inviati anche utilizzando la cartolina di risposta (se inclusa) sul retro di copertina del proprio documento o scrivendo al seguente indirizzo:

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

I vostri commenti saranno benvenuti.

## Panoramica sulla sicurezza dei prodotti Cisco

Cisco fornisce un portale gratuito denominato “*Security Vulnerability Policy*” (Criteri di Sicurezza contro le 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)

Da questo sito troverete informazioni su come:

- riferire di vulnerabilità presenti nei prodotti Cisco;
- ottenere assistenza per incidenti di sicurezza che coinvolgono prodotti Cisco;
- registrarsi per ricevere informazioni sulla sicurezza da Cisco.

Un elenco aggiornato delle segnalazioni sulla sicurezza, delle note di sicurezza e le relative risposte riferibili ai prodotti Cisco è disponibile all'indirizzo:

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

Per visualizzare tutte le segnalazioni sulla sicurezza, le relative note e le risposte sulla sicurezza, man mano che vengono aggiornate in tempo reale è possibile iscriversi al feed RSS (Really Simple Syndication) del PSIRT (Product Security Incident Response Team). Le informazioni sulle modalità d'iscrizione al servizio sono disponibili all'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)

## Come riferire problemi di sicurezza nei prodotti Cisco

Cisco si impegna ad offrire prodotti sicuri. L'azienda sottopone i propri prodotti a test interni prima di renderli disponibili, e si sforza di correggere rapidamente tutte le vulnerabilità. Se pensate di avere identificato una vulnerabilità in un prodotto Cisco, contattate il PSIRT:

- Per le sole emergenze—[security-alert@cisco.com](mailto:security-alert@cisco.com)

Un'emergenza è una situazione in cui un sistema si trova sotto attacco o una situazione per la quale è indispensabile riferire una vulnerabilità grave ed urgente. Tutte le altre condizioni sono considerate senza emergenza.

- Senza emergenza—[psirt@cisco.com](mailto:psirt@cisco.com)

In situazioni di emergenza, si può anche telefonare al PSIRT ai numeri:

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



### Suggerimento

Si consiglia di utilizzare prodotti PGP (Pretty Good Privacy) o compatibili (per esempio GnuPG) per codificare eventuali informazioni sensibili inviate alla Cisco. Il PSIRT può lavorare con informazioni criptate con le versioni di PGP dalla 2.x alla 9.x.

Non utilizzare mai una chiave di codifica revocata o scaduta. La chiave pubblica da utilizzare per la vostra corrispondenza col PSIRT è quella accessibile tramite il collegamento presente nella sezione “Contact Summary” del 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 collegamento presente sulla pagina, punta all'ID della chiave PGP attualmente in uso.

Se non si dispone o non si intende utilizzare il protocollo PGP, occorre prendere contatto con il PSIRT attraverso gli indirizzi e-mail o i numeri di telefono riportati in precedenza, prima di inviare eventuali dati sensibili, in modo da individuare altri mezzi di codifica dei dati.

---

## Come ottenere l'assistenza tecnica

Il Supporto tecnico Cisco offre per 24 ore al giorno una premiata assistenza tecnica. Il Supporto e la documentazione tecnica del sito web su Cisco.com contengono risorse approfondite per l'assistenza online. Inoltre ai titolari di un contratto di servizio Cisco in corso di validità gli ingegneri del Technical Assistance Center (TAC) forniranno un supporto telefonico. Se non si è titolari di un contratto di servizio in corso di validità prendere contatto con il proprio rivenditore.

## Il sito web di Supporto e documentazione tecnica

Il sito web di Supporto e documentazione tecnica Cisco fornisce documenti e strumenti online per la risoluzione dei problemi e delle questioni tecniche concernenti i prodotti e le tecnologie Cisco. Il sito web è disponibile 24 ore al giorno al seguente URL:

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

L'accesso a tutti gli strumenti del sito web Cisco di Supporto e documentazione tecnica richiede il possesso di un ID utente e una password per Cisco.com. I titolari di un contratto di servizio valido privi di ID o della password possono registrarsi al seguente URL:

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

**Nota**

Usare lo strumento CPI (Cisco Product Identification) per identificare il numero di serie del proprio prodotto prima di inviare una richiesta di servizio via web o telefono. È possibile accedere allo strumento CPI dal sito web di Supporto e documentazione tecnica Cisco facendo clic sul link **Tools & Resources**. Scegliere **Cisco Product Identification Tool** dall'elenco a tendina Indice alfabetico, oppure fare clic sullo collegamento **Cisco Product Identification Tool** sotto Alerts & RMAs. Lo strumento CPI offre tre opzioni per la ricerca: per prodotto ID o nome modello; su diagramma ad albero; o per certi prodotti mediante copia e incolla della risposta visualizzata ai comandi. I risultati della ricerca mostrano un'illustrazione del proprio prodotto con la posizione dell'etichetta col numero seriale evidenziata. Identificare l'etichetta del numero seriale sul proprio prodotto e registrare le informazioni prima di effettuare una chiamata di assistenza.

## Come inviare una richiesta di assistenza (Service Request)

L'uso dello Strumento di richiesta di servizio TAC online è il modo più rapido di aprire richieste di servizio S3 e S4. (Le richieste di servizio S3 e S4 sono quelle in cui la propria rete è minimamente disturbata, o per le quali si richiedono informazioni sui prodotti). Dopo avere descritto la propria situazione lo Strumento richiesta di servizio TAC indica le soluzioni raccomandate. Se il problema non viene risolto utilizzando le risorse raccomandate, la richiesta di servizio viene assegnata ad un ingegnere Cisco. Lo Strumento richiesta di servizio TAC è disponibile al seguente URL:

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

Per le richieste di servizio S1 e S2, oppure se non si dispone di accesso internet, prendere contatto col TAC Cisco per telefono. (Le richieste di servizio S1 o S2 sono quelle in cui la propria rete di produzione è fuori servizio o gravemente danneggiata). Gli ingegneri Cisco vengono immediatamente assegnati alle richieste di servizio S1 e S2 per aiutarvi a mantenere un funzionamento regolare delle proprie attività aziendali.

Per aprire una richiesta di servizio per telefono utilizzare uno dei seguenti numeri:

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

Europa e Medio oriente: +32 2 704 55 55

USA: 1 800 553-2447

Per una lista completa dei contatti del TAC Cisco, accedere al seguente URL:

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

## Definizione della gravità delle richieste di servizio

Per assicurare che tutte le richieste di servizio vengano riferite in formato standard, Cisco ha stabilito le definizioni dei vari gradi di gravità.

S1 (Severity 1): una rete esistente è fuori servizio oppure è presente un problema d'impatto critico sul funzionamento delle proprie attività aziendali. Voi e Cisco dedicherete tutte le risorse necessarie senza limiti di orario alla risoluzione del problema.

S2 (Severity 2): il funzionamento di una rete esistente è gravemente degradato, oppure aspetti significativi delle proprie attività aziendali sono influenzati negativamente dalle prestazioni inadeguate dei prodotti Cisco. Voi e Cisco dedicherete a tempo pieno le risorse necessarie durante il normale orario di lavoro alla risoluzione del problema.

S3 (Severity 3): le prestazioni operative della rete sono indebolite, mentre la maggior parte delle attività resta funzionale. Voi e Cisco dedicherete risorse durante il normale orario di lavoro alla risoluzione del problema.

S4 (Severity 4): avete bisogno di informazioni o assistenza circa le potenzialità, l'installazione o la configurazione dei prodotti Cisco. Gli effetti sulle attività aziendali sono scarsi o inesistenti.

## Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive

Le informazioni sui prodotti Cisco, sulle tecnologie e sulle soluzioni di rete sono disponibili in varie forme, sia elettroniche che cartacee.

- La guida *Cisco Product Quick Reference Guide* è uno strumento di consultazione maneggevole e compatto che include brevi panoramiche sui prodotti, con le loro principali funzioni, i codici dei diversi componenti, e le specifiche tecniche di molti prodotti Cisco venduti tramite i partner di distribuzione. La guida viene aggiornata due volte l'anno e comprende le più recenti novità dell'offerta Cisco. Per ordinarla e per saperne di più, visitare la pagina iniziale all'URL:

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

- Cisco Marketplace è una sorta di negozio virtuale di Cisco, in grado di offrire una varietà di libri, guide di riferimento, materiale di documentazione e oggetti di merchandising. Per visitarlo, andare all'URL:

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

- *Cisco Press* pubblica una vasta gamma di titoli sulle funzionalità di rete, sul training relativo e i programmi di certificazione Cisco. Queste pubblicazioni sono utili tanto ai nuovi utenti quanto a quelli più esperti. Per una visione degli ultime pubblicazioni disponibili e per ulteriori informazioni, occorre accedere al sito web di Cisco Press:

<http://www.ciscopress.com>

- La rivista *Packet* è la pubblicazione di Cisco Systems destinata al personale tecnico dei clienti, allo scopo di offrire un miglior sfruttamento delle risorse investite su internet e sulle reti. Ogni trimestre Packet tratta le ultime tendenze del settore, le principali innovazioni tecnologiche e i prodotti e le soluzioni Cisco, oltre a servizi sull'installazione delle reti, consigli per la risoluzione dei problemi, esempi di configurazione, studi di casi specifici di clienti, informazioni su certificazioni e training, e collegamenti a decine di approfondite risorse disponibili online. La rivista Packet è accessibile mediante il seguente URL:

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

- *iQ Magazine* è la pubblicazione trimestrale di Cisco Systems concepita per aiutare le aziende in crescita ad apprendere come utilizzare la tecnologia per aumentare i profitti, snellire le attività e espandere i servizi. La pubblicazione identifica le sfide che queste aziende devono affrontare e le tecnologie che possono contribuire a risolverle, utilizzando studi di casi specifici e strategie di business tratti da situazioni reali, che possono aiutare i lettori a prendere decisioni corrette per i loro investimenti. La rivista iQ è accessibile al seguente puntatore:

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

oppure è possibile visualizzare l'edizione digitale grazie al seguente URL:

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- *Internet Protocol Journal* è una rivista trimestrale pubblicata da Cisco Systems per i tecnici professionisti coinvolti nella progettazione, nello sviluppo ed nel mantenimento in esercizio di reti internet pubbliche o private. La rivista è disponibile al seguente URL:

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



- L'elenco dei prodotti di rete offerti da Cisco Systems, così come la descrizione dei servizi di supporto al cliente, sono disponibili per consultazione all'indirizzo:  
<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>
- Networking Professionals Connection è un sito web interattivo per i professionisti delle reti finalizzato alla condivisione di domande, suggerimenti e informazioni sui prodotti e le tecnologie di realizzazione delle reti con gli esperti Cisco e altri professionisti delle reti. Per partecipare alle discussioni, andare al seguente URL:  
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- La Cisco mette a disposizione dei propri clienti programmi di formazione tecnica sulla propria tecnologia, altamente qualificati, attraverso partner certificati. L'offerta corrente è visibile al URL:  
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

